

THE INFLUENCE OF PUBLIC UNDERSTANDING AND LEVEL OF TRUST ON THE LOW FINANCIAL INCLUSION OF MEDAN CITY RESIDENTS IN USING MOBILE BANKING IN THE CASHLESS SOCIETY ERA

Nurul Aulia Dewi¹, Tetty Handayani Siregar², Iskandar Muda³, Andri Soemitra⁴, Yusrizal⁵

¹ STAI Raudhatul Akmal; nurul.aulia.pane.202@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; tetty.handayanisrg@gmail.com

³ Universitas Sumatera Utara; iskandar1@usu.ac.id

⁴ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; andrisoemitra@uinsu.ac.id

⁵ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; yusrizal@uinsu.ac.id

Abstract

Keywords:
Understanding;
Trust; Financial
Inclusion, Mobile
Banking; Digital
Financial Literacy.

This study aims to analyze the influence of public Understanding and Trust on the low Financial Inclusion of Medan City residents in using mobile banking in the cashless society era. A quantitative approach was employed, using a survey technique with questionnaires distributed to 100 randomly selected respondents based on the Slovin formula. Data were analyzed using SmartPLS 4.0, with validity, reliability, and path analysis tests. The results reveal that public Understanding (digital financial literacy) and Trust significantly and positively influence Financial Inclusion through mobile banking adoption in Medan City. Despite improvements in technological infrastructure and access, challenges remain in user knowledge and trust in financial technology. Public Understanding, which encompasses both technical use and the ability to make informed financial decisions, was found to be a key determinant. Trust in digital financial services, influenced by factors such as data security, transaction clarity, and transparency, also plays a crucial role in encouraging mobile banking use. Statistical analysis indicates that these variables explain 48.8% of the variation in Financial Inclusion, aligning with the Technology Acceptance Model (TAM) and Trust-Based Acceptance Model (TBAM), as well as previous studies.

Abstrak

Kata kunci:
Pemahaman;
Kepercayaan;
Inklusi Keuangan,
Mobile Banking;
Literasi Keuangan
Digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap rendahnya inklusi keuangan warga Kota Medan dalam penggunaan mobile banking di era cashless society. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara acak berdasarkan rumus Slovin. Analisis data menggunakan SmartPLS 4.0 dengan uji validitas, reliabilitas, dan path analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat (literasi keuangan digital) dan kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap inklusi keuangan melalui adopsi mobile banking di Kota Medan. Meskipun infrastruktur dan akses teknologi sudah semakin baik, namun masih terdapat kendala dalam hal pengetahuan dan kepercayaan pengguna terhadap teknologi keuangan. Pemahaman masyarakat yang meliputi penggunaan teknis dan kemampuan dalam mengambil keputusan keuangan secara tepat merupakan salah satu faktor penentu. Kepercayaan terhadap layanan keuangan digital yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keamanan data, kejelasan transaksi, dan transparansi juga berperan penting dalam mendorong penggunaan mobile banking. Analisis statistik

Diajukan : Maret
2025

Diterima : April
2025

Diterbitkan : April
2025

menunjukkan bahwa variabel-variabel ini menjelaskan 48,8% variasi inklusi keuangan, sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) dan Kepercayaan-Based Acceptance Model (TBAM), serta penelitian sebelumnya.

Corresponding Author:
Nurul Aulia Dewi
STAI Raudhatul Akmal; nurul.aulia.pane.202@gmail.com

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi keuangan telah mengubah cara individu berinteraksi dengan lembaga keuangan . Dalam beberapa tahun terakhir, konsep masyarakat non-tunai semakin relevan di Indonesia, terutama dengan menjamurnya platform perbankan seluler yang menawarkan akses instan ke layanan keuangan kapan saja dan di mana saja. Namun, optimisme seputar inovasi teknologi dalam keuangan tidak diimbangi oleh tingkat penggunaan dan pemahaman masyarakat, terutama di daerah seperti Kota Medan, salah satu pusat kota terbesar di Indonesia.

Tabel 1. Perbandingan Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2021-2024

Indeks	2021	2022	2023	2024
Literasi	38,03%	39,87%	43,03%	49,68%
Inklusi Keuangan	76,19%	76,97%	81,39%	85,10%
Gap	38,16%	38,09%	36,33%	35,42%

Sumber: Data Otoritas Jasa Keuangan (2025)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah lama menekankan pentingnya peningkatan inklusi keuangan, yang mengacu pada sejauh mana individu dapat mengakses dan menggunakan layanan keuangan secara efektif. Menurut Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang dilakukan OJK pada tahun 2024, indeks inklusi keuangan Indonesia telah mencapai 85,10%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia kini telah memiliki akses terhadap produk dan layanan keuangan. Sebaliknya, indeks literasi keuangan hanya berada di angka 49,68%, sebuah indikasi yang jelas bahwa meskipun akses telah membaik, kualitas penggunaan dan pemahaman masih rendah (Keuangan, 2017).

Kesenjangan ini lebih dari sekadar anomali statistik. Kesenjangan ini mencerminkan kesenjangan mendasar antara aksesibilitas dan pemberdayaan finansial yang sebenarnya. Banyak pengguna mungkin memiliki akses ke aplikasi perbankan seluler, tetapi sejumlah besar mungkin tidak sepenuhnya memahami cara menggunakan platform ini dengan aman dan optimal. Konsekuensinya termasuk salah urus keuangan, kerentanan terhadap penipuan, retensi rendah, dan ketidakpercayaan umum terhadap lembaga keuangan digital (Mareta et al., 2024).

Khususnya di Medan, meskipun infrastruktur perkotaan dan akses teknologinya relatif maju, tingkat adopsi mobile banking masih di bawah optimal. Hal ini mungkin disebabkan oleh kombinasi dari keterbatasan literasi keuangan digital, ketakutan akan kejahatan dunia maya, dan ketidakpercayaan institusional yang semuanya menghalangi pengguna untuk sepenuhnya beralih ke platform perbankan digital.

Kepercayaan adalah komponen penting dalam adopsi keuangan digital.

(Setiawan, 2018) berpendapat bahwa kepercayaan konsumen terhadap platform keuangan digital sangat dipengaruhi oleh keamanan data pribadi, keandalan transaksi, dan transparansi penyedia layanan. Namun, masalah yang sering terjadi di sektor keuangan Indonesia, seperti skandal penipuan yang belum terselesaikan yang melibatkan perbankan melalui media virtual, semakin menghambat penggunaan layanan keuangan berbasis seluler (Infobanknews, 2023).

Bahkan dalam perbankan seluler, yang biasanya dianggap lebih berpusat pada pengguna dan berorientasi pada teknologi, skeptisisme publik tetap tinggi. Kasus penipuan daring, phishing, dan layanan pelanggan digital yang tidak responsif banyak dilaporkan, sehingga menciptakan lingkungan yang penuh ketidakpastian dan keengganan. Oleh karena itu, membangun kepercayaan bukan hanya tentang kemampuan teknologi, tetapi juga tentang kredibilitas sistem, edukasi pengguna, dan kinerja layanan yang konsisten (Susanto, Fadhilah, & Udayana, 2023).

Faktor kunci lain yang berkontribusi terhadap rendahnya inklusi keuangan melalui mobile banking adalah kurangnya pemahaman masyarakat atau literasi keuangan digital. Literasi keuangan lebih dari sekadar mengetahui cara menggunakan aplikasi. Literasi keuangan melibatkan pemahaman tentang suku bunga, biaya, perencanaan keuangan, dan manajemen risiko. Menurut (Fadillah & Suryomurti, 2024), Literasi keuangan digital mencakup kemampuan untuk menafsirkan informasi, membandingkan produk keuangan, dan membuat keputusan berdasarkan tujuan keuangan seseorang.

Sayangnya, banyak pengguna yang menggunakan aplikasi seluler dengan cara “coba-coba” tanpa benar-benar memahami implikasi dari tindakan mereka. Kurangnya pengetahuan ini dapat menyebabkan penyalahgunaan, keputusan keuangan yang buruk, dan dalam kasus terburuk, hilangnya kepercayaan dan pengabaian platform.

Menariknya, data OJK menunjukkan bahwa kesenjangan antara literasi dan inklusi semakin menyempit dari 38,16% pada tahun 2021 menjadi 35,42% pada tahun 2024. Meskipun ini merupakan tren positif, kesenjangan tersebut masih terlalu lebar untuk diabaikan. Idealnya, inklusi yang tinggi harus berjalan beriringan dengan pemahaman yang tinggi untuk memastikan bahwa akses keuangan mengarah pada kesejahteraan finansial yang nyata (Pradini & Faozan, 2023).

Selain itu, kepercayaan sosial dan sikap budaya juga memengaruhi perilaku pengguna dalam mengadopsi mobile banking. Di komunitas tertentu, interaksi tatap muka dengan petugas perbankan masih lebih penting daripada layanan otomatis atau virtual. Bagi warga Medan, khususnya generasi tua atau individu di distrik semi-perkotaan, transisi ke mobile banking tidak hanya bersifat teknologi tetapi juga perilaku dan psikologis.

Selain itu, tantangan infrastruktur seperti koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya perangkat digital, dan keterbatasan keterampilan teknologi dapat memperburuk situasi. Meskipun infrastruktur digital Indonesia telah meningkat secara signifikan, tidak semua wilayah menikmati akses digital yang sama, yang

memengaruhi persepsi dan pemanfaatan layanan seperti mobile banking.

Di sisi lain, pandemi COVID-19 telah mempercepat dorongan menuju transaksi digital dan menekankan pentingnya perbankan seluler sebagai alat yang aman dan nyaman. Namun, perubahan perilaku belum merata. Sementara populasi yang paham teknologi dan lebih muda dengan cepat beradaptasi, yang lain terutama mereka yang memiliki latar belakang pendidikan atau tingkat pendapatan yang lebih rendah berjuang untuk mengikutinya, yang semakin memperdalam kesenjangan digital (Harahap, Zainarti, Aulia, & Husni, 2020).

Berdasarkan pengamatan tersebut, peran pemahaman dan kepercayaan publik menjadi sentral dalam menjelaskan relatif rendahnya inklusi keuangan di Medan melalui mobile banking. Peningkatan kedua dimensi ini sangat penting untuk mencapai partisipasi ekonomi yang lebih luas, mengurangi ketimpangan, dan memastikan bahwa teknologi keuangan memberikan manfaat yang dijanjikan.

Penelitian sebelumnya telah mendukung pandangan ini. (Ristiana & Widyastuti, 2022) menegaskan bahwa pemahaman yang baik terhadap produk perbankan secara langsung akan mempengaruhi minat seseorang untuk berlangganan. Sejalan dengan itu, (Haryono, 2021) menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran dominan dalam membangun loyalitas pelanggan dalam keuangan digital. (Surya et, al 2024) menambahkan bahwa tanpa landasan kepercayaan pengguna yang kuat, bahkan produk keuangan yang dirancang terbaik pun bisa gagal mendapatkan daya tarik.

Kesimpulannya, pemahaman dan kepercayaan publik bukan sekadar elemen pendukung, tetapi prasyarat untuk keberhasilan inklusi keuangan. Seiring dengan upaya Indonesia menuju masyarakat nir-tunai, terutama di daerah perkotaan seperti Medan, para pemangku kepentingan termasuk bank, regulator, dan lembaga pendidikan harus berkolaborasi untuk meningkatkan kesadaran, memberikan pelatihan, dan menerapkan mekanisme perlindungan konsumen yang kuat. Hanya dengan melakukan hal tersebut, mobile banking tidak hanya menjadi simbol modernisasi, tetapi juga solusi yang benar-benar inklusif yang memberdayakan semua lapisan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji teori, menetapkan fakta, dan mengidentifikasi hubungan antar variabel secara objektif melalui data numerik (Jhon W Creswell, 2010). Data yang terkumpul diolah secara statistik untuk mengetahui pengaruh pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap rendahnya inklusi keuangan penduduk kota Medan dalam penggunaan mobile banking.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kota Medan. Untuk menentukan besarnya sampel digunakan rumus Slovin dengan margin of error sebesar 10%. Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 302.630 jiwa (BPS Binjai, 2024), maka diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang dipilih secara acak dengan menggunakan teknik random sampling. Teknik ini bertujuan agar setiap anggota

populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel, dengan tetap memperhatikan karakteristik populasi yang relevan dengan penelitian ini.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data numerik yang dikumpulkan melalui survei kuesioner. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang diisi oleh warga Kota Medan. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti publikasi OJK, kajian pustaka, data statistik resmi, serta laporan dan sumber akademis lain yang relevan dengan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel yang diteliti dan disebarkan kepada 100 responden dengan menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" sampai dengan "Sangat Setuju". Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari sumber resmi dan merekam proses penelitian lapangan, meliputi foto, tabel pertumbuhan industri asuransi, dan data statistik literasi dan inklusi keuangan yang disediakan oleh OJK. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode analisis statistik deskriptif untuk menguji data yang digunakan. Software statistik yang digunakan untuk analisis adalah SmartPLS, khususnya Smart Partial Least Square versi 4.0 yang digunakan untuk mempermudah prosedur analisis statistik dan pengelolaan data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas Data

Validitas Konvergen

Penilaian validitas konvergen model pengukuran dengan indikator reflektif meliputi pengujian korelasi antar nilai item atau nilai komponen. Temuan terkait penilaian validitas konvergen disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Outer Loading

Variabel	Indikator	Loading Value	Keterangan
Pemahaman (X1)	X1.1	0,876	Valid
	X1.2	0,839	Valid
	X1.3	0,875	Valid
	X1.4	0,767	Valid
	X1.5	0,988	Valid
	X1.6	0,839	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,774	Valid
	X2.2	0,700	Valid
	X2.3	0,737	Valid
	X2.4	0,856	Valid
	X2.5	0,920	Valid
	X2.6	0,976	Valid
Inklusi Keuangan (Y)	Y.1	0,833	Valid

	Y.2	0,706	Valid
	Y.3	0,933	Valid
	Y.4	0,863	Valid

Sumber: Data Olahan SmartPLS 2025

Pada uji validitas konvergen ini, pernyataan yang memiliki nilai outer loading indikator kurang dari 0,7 dihilangkan. Berdasarkan tabel di atas, indikator variabel Pemahaman, Kepercayaan, dan Inklusi Keuangan dinilai signifikan valid karena memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,7.

Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini, peneliti menguji nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi variabel yang diteliti. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ dan Composite Reliability $> 0,7$. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.

Tabel 3. Results of Composite Reliability dan Cronbach's Alpha Tests

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)
Pemahaman	0,810	0.916
Kepercayaan	0,720	0.930
Inklusi Keuangan	0,801	0.860

Sumber: Data Olahan SmartPLS 2025

Berdasarkan tabel di atas, variabel Pemahaman dapat dikatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha-nya sebesar $0,810 > 0,6$ dan nilai Composite Reliability variabel Pemahaman sebesar $0,916 > 0,7$. Variabel Kepercayaan dapat dikatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha-nya sebesar $0,720 > 0,6$ dan nilai Composite Reliability variabel Kepercayaan sebesar $0,930 > 0,7$. Variabel Inklusi Keuangan juga dapat dikatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha-nya sebesar $0,801 > 0,6$ dan nilai Composite Reliability variabel Inklusi Keuangan sebesar $0,860 > 0,7$.

B. Uji Inner Model

Dalam penelitian ini dilakukan penilaian terhadap inner model. Pemanfaatan inner model dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antar konstruk, nilai signifikansi, dan koefisien determinasi (R-squared) dalam model penelitian.

R-Square (R2)

R-square dalam model struktural digunakan untuk menilai konstruk dependen. Tabel ini menyajikan hasil uji R-square.

Tabel 4. R-Square Test Results

Variabel Y	R-Square	R-Square Adjusted
Inklusi Keuangan	0.488	0.469

Sumber: Data Olahan SmartPLS 2025

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai R-Square variabel dependen Inklusi Keuangan (Y) sebesar 0,488. Koefisien determinasi sebesar

48,8% menunjukkan bahwa hubungan antara variabel dependen Inklusi Keuangan (Y) dengan variabel independen yaitu Pemahaman (X1) dan Kepercayaan (X2) dapat menjelaskan sebagian besar varians pada variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 51,2% dapat disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini.

Uji Multikolinear

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui adanya interkorelasi atau kolinearitas antar variabel independen dalam suatu model regresi. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, penilaian multikolinearitas biasanya dilakukan dengan menggunakan uji VIF. Hasil uji multikolinearitas disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

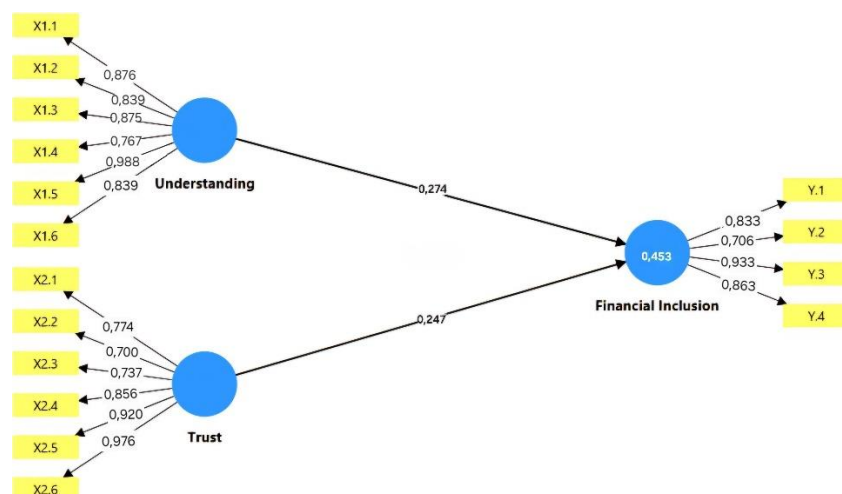
Variabel	VIF
Pemahaman -> Inklusi Keuangan	1.370
Kepercayaan -> Inklusi Keuangan	1.372

Sumber: Data Olahan SmartPLS 2025

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel, nilai Inner Variance Inflation Factor (VIF) untuk variabel Pemahaman dan Kepercayaan masing-masing sebesar 1,370 dan 1,372. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa nilai inner VIF untuk masing-masing variabel independen kurang dari 5. Hal ini memberikan bukti bahwa variabel independen tidak dipengaruhi oleh multikolinearitas dengan variabel dependen.

C. Uji Hipotesis (Bootstrapping)

Pendekatan bootstrapping digunakan untuk pengujian hipotesis dalam analisis Partial Least Squares (PLS). Tujuan pengujian bootstrapping juga untuk mengurangi adanya ketidaknormalan pada data yang digunakan untuk penelitian. Hasil analisis bootstrapping yang dilakukan dengan SmartPLS 4 ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Uji Bootstrapping

Sumber: Data Olahan SmartPLS 2025

Pengujian hipotesis parsial menggunakan uji t digunakan untuk melakukan analisis. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi signifikansi statistik hipotesis dengan menganalisis koefisien yang diperoleh. Menurut Hair (2018), jika nilai t melebihi 1,96, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, begitu pula sebaliknya. Hasil komprehensif setelah menerapkan bootstrapping dapat diamati pada tabel berikut:

Table 6. Uji Hipotesis Berdasarkan Koefisien Jalur

Variabel	Original Sampel (O)	Sampel Mean	St. Deviation	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Pemahaman -> Inklusi Keuangan	0,274	0.254	0.134	2.315	0.009	Significant
Kepercayaan -> Inklusi Keuangan	0,247	0.245	0.131	1,929	0,021	Significant

Sumber: Data Olahan SmartPLS 2025

Berdasarkan tabel yang telah disajikan, maka dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui potensi pengaruh Pemahaman dan Kepercayaan Publik terhadap Inklusi Keuangan. Hasil analisis pengujian menunjukkan nilai koefisien yang berhubungan dengan Pemahaman dan Kepercayaan Publik terhadap Inklusi Keuangan yaitu hasil t-statistik telah melebihi 1,96 dengan nilai p lebih kecil dari 0,05, dan nilai original sample menunjukkan pengaruh positif sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada masing-masing hipotesis mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Inklusi Keuangan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman (literasi keuangan digital) dan Kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Inklusi Keuangan melalui penggunaan mobile banking di Kota Medan. Temuan ini mendukung berbagai teori dan penelitian sebelumnya yang menempatkan literasi dan Kepercayaan sebagai pilar fundamental dalam adopsi layanan keuangan berbasis digital.

Pengaruh Pemahaman terhadap Inklusi Keuangan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Pemahaman masyarakat terhadap konsep dan penggunaan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Inklusi Keuangan. Hal ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dilakukan oleh (Ilmi, Setyo Liyundira, Rachmawati, Juliasari, & Habsari, 2020), yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan sangat ditentukan oleh sejauh mana individu memahami teknologi. Semakin tinggi tingkat Pemahaman, semakin besar kemungkinan teknologi akan diterima dan digunakan secara optimal.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Fadillah & Suryomurti, 2024), yang menyatakan bahwa literasi keuangan digital bukan hanya sekedar kemampuan teknis mengoperasikan aplikasi, tetapi juga mencakup pemahaman risiko, pengelolaan keuangan, dan kemampuan membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi keuangan. Dalam konteks Kota Medan, meskipun infrastruktur digital tersedia, pemahaman masyarakat masih belum merata terutama di kalangan kelompok usia lanjut dan masyarakat berpendapatan rendah sehingga menghambat pemanfaatan mobile banking secara optimal.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan (Laturette, Widianingsih, & Subandi, 2021), yang menunjukkan bahwa pengetahuan yang memadai tentang produk dan layanan keuangan digital secara signifikan meningkatkan minat dan niat untuk menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan digital harus menjadi prioritas kebijakan publik di era transformasi ekonomi digital ini..

Pengaruh Kepercayaan terhadap Inklusi Keuangan

Selain Pemahaman, Kepercayaan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap Inklusi Keuangan. Hal ini sejalan dengan Model Penerimaan Berbasis Kepercayaan (TBAM) yang dikembangkan oleh (Yudi Siswadi, 2022), yang menekankan bahwa Kepercayaan pengguna terhadap sistem digital merupakan penentu utama dalam pemanfaatan sistem informasi berbasis online.

Seperti yang dinyatakan oleh (Muhammad Fuad et al., 2023), Kepercayaan terhadap layanan keuangan digital dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti keamanan data pribadi, keandalan transaksi, dan transparansi informasi yang diberikan oleh penyedia layanan. Di Medan, insiden penipuan online dan ketidakpedulian layanan nasabah digital telah memperkuat persepsi risiko dan menjadi hambatan bagi adopsi layanan perbankan digital secara luas (Pradini & Faozan, 2023).

Sebuah penelitian oleh Susanto, (Febriati, Afif, Setiawan, & Sari, 2023) juga menunjukkan bahwa membangun Kepercayaan tidak hanya memerlukan penguatan sistem keamanan, tetapi juga edukasi kepada pengguna dan peningkatan kualitas layanan secara konsisten. Tanpa adanya rasa aman dan Kepercayaan terhadap lembaga keuangan digital, masyarakat akan ragu untuk memanfaatkan layanan seperti mobile banking secara maksimal, meskipun teknologinya sudah tersedia.

KESIMPULAN

Studi ini menyimpulkan bahwa Pemahaman (literasi keuangan digital) dan Kepercayaan masyarakat memainkan peran yang signifikan dan positif dalam mempengaruhi Inklusi Keuangan melalui adopsi mobile banking di kalangan penduduk Kota Medan. Temuan ini menyoroti bahwa meskipun infrastruktur dan akses teknologi telah meningkat secara signifikan, kualitas penggunaan yang tercermin dalam pengetahuan dan kepercayaan pengguna terhadap teknologi keuangan masih menjadi tantangan utama.

Variabel Pemahaman terbukti menjadi penentu penting, memperkuat gagasan bahwa literasi keuangan digital melampaui penggunaan teknis dan mencakup kapasitas untuk membuat keputusan keuangan yang tepat. Demikian pula, Kepercayaan pada layanan keuangan digital yang dibentuk oleh faktor-faktor seperti keamanan data, keandalan transaksi, dan transparansi muncul sebagai faktor penting dalam mendorong penggunaan mobile banking.

Analisis statistik menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi Inklusi Keuangan, yaitu sebesar 48,8% dari variasi, yang menunjukkan bahwa variabel tersebut merupakan prediktor yang kuat, meskipun faktor-faktor lain yang tidak terukur juga berperan. Temuan ini sejalan dengan kerangka kerja Technology Acceptance Model (TAM) dan Kepercayaan-Based Acceptance Model (TBAM), serta studi empiris sebelumnya.

Dengan pemahaman ini, para pemangku kepentingan termasuk pemerintah, lembaga keuangan, dan pendidik harus memprioritaskan inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan digital dan membangun kepercayaan konsumen melalui edukasi yang terarah, layanan yang transparan, dan mekanisme perlindungan digital yang kuat. Hanya dengan menjembatani kesenjangan antara akses dan pembayaran, mobile banking dapat berfungsi sebagai alat yang benar-benar inklusif dalam perjalanan Indonesia menuju masyarakat non-tunai.

DAFTAR PUSTAKA

- Dimas Surya, Arham Wahyudi, Tasya Fadilah, Imsar Imsar, N. A. D. (2024). Analysis of Cointegration and Causality between Sharia Interbank Money Market (PUAS), Bank Indonesia Sharia Deposit Facility (FASBIS) and Bank Indonesia Sharia Certificate (SBIS) to Indonesia's Economic Growth. *International Collaboration Conference on Islamic Economics*, 2(1).
- Fadillah, A. N., & Suryomurti, W. (2024). *The Influence of Sharia Financial Literacy and Fintech Lending Services on the Financial Behavior of Muslim Communities*. 9(2), 77–93.
- Febriati, Afif, A., Setiawan, A., & Sari, W. (2023). *Kinerja Umkm: Pengaruh Literasi Keuangan Dan E-Commerce*. 6, 174–179.
- Harahap, R. D., Zainarti, Aulia, A., & Husni. (2020). The Influence Of Financial Management Practices, Internal Control System, Human Resources Competency And Information Technology On The Quality Of Mosque Financial Reports In Langsa City. *Journal of Management and Business Innovations*, 2(2), 13–21. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jombi/article/view/9427>
- Haryono, R. (2021). *Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Jambi)*. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Ilmi, M., Setyo Liyundira, F., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 16(2), 436–458. <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>
- Jhon W Creswell. (2010). Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. In *Research Desigh Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (p. 411). Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Keuangan, O. J. *Kebijakan Pengembangan dan Roadmap Bank Syariah.* , (2017).
- Laturette, K., Widianingsih, L. P., & Subandi, L. (2021). Literasi Keuangan Pada Generasi Z. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(1), 131-139. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n1.p131-139>
- Mareta, S. N., Wardani, D. T. K., Hanim, A. L., Rahmawati, D. C., Puspitasari, N. P., & Darsono, S. N. A. C. (2024). Peran Transformasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Green Banking. *Journal of Waqf and Islamic Economic Philanthropy*, 1(3), 1-11. <https://doi.org/10.47134/wiep.v1i3.273>
- Muhammad Fuad, S. E., Hastutik, S., Rihfenti Ernayani, S. E., Ak, M., Baren Sipayung, S. H., Noor, L. S., ... Siti Nur Indah Rofiqoh, M. M. (2023). *DIGITAL FINANCE*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Pradini, A. Y., & Faozan, A. (2023). Sharia Financial Literacy and Inclusion: Opportunities and Challenges. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 8(2), 205. <https://doi.org/10.24235/jm.v8i2.15406>
- Ristiana, N., & Widyastuti, E. (2022). Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Layanan E-Banking. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 425-444.
- Setiawan, A. B. (2018). Revolusi bisnis berbasis platform sebagai penggerak ekonomi digital di Indonesia. *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 9(1), 61.
- Susanto, D., Fadhilah, M., & Udayana, I. (2023). Pengaruh Persepsi Keamanan, Kualitas Informasi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Study Kasus Pada Konsumen Shopee Di Yogyakarta). *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 3(2), 279-287. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v3i2.3911>
- Yudi Siswadi, A. S. (2022). Literature Study on Fiqh Muamalah Digital Business Transactions (e-commerce). *International Journal of Economics, Social Science, Entrepreneurship and Technology (IJESET)*, 1(3), 220-236.