



Peran Kepercayaan Memediasi Penggunaan *Mobile Money* terhadap Inklusi Keuangan pada Masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Chika Andora

Universitas Jambi, Indonesia

Abstract. *Transactions using mobile money currently have quite promising prospects in the financial sector and are expected to increase financial inclusion. Financial inclusion needs to be increased through the use of mobile money. However, trust also needs to be increased to support the use of mobile money. This research aims to determine the role of trust as an intervening variable in the use of mobile money on financial inclusion in society in East Tanjung Jabung Regency, Jambi, Indonesia. Data analysis was carried out using the Partial Least Square (PLS) method. The research results show that mobile money influences financial inclusion either directly or mediated by trust.*

Keywords: *Trust, Mobile Money, Financial Inclusion.*

Abstrak. Transaksi menggunakan *mobile money* saat ini memiliki prospek yang cukup menjanjikan di sektor keuangan diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan. Inklusi keuangan perlu ditingkatkan melalui penggunaan *mobile money*. Namun demikian, kepercayaan juga perlu ditingkatkan untuk mendukung penggunaan *mobile money* ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepercayaan sebagai variabel *intervening* penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan pada masyarakat di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Jambi, Indonesia. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan *mobile money* berpengaruh terhadap inklusi keuangan baik secara langsung atau dimediasi kepercayaan.

Kata Kunci: Kepercayaan, *Mobile Money*, Inklusi Keuangan.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah membawa perubahan bagi perilaku individu maupun masyarakat. Di Indonesia pengguna internet telah mencapai 205 juta orang pada Januari 2022. Ada 73,7% dari populasi Indonesia yang telah menggunakan internet. Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini turut mempengaruhi tren gaya hidup masyarakat Indonesia (<http://citizen6.liputan6.com>). Era digital memberikan kemudahan dengan berbagai teknologi yang ada, namun tidak semua teknologi baru dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat, karena proses penerimaan teknologi baru ini membutuhkan waktu dan penyesuaian. Hal inilah yang banyak menjadi sorotan peneliti terkait penerimaan teknologi dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1989) menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi.

Pertumbuhan penggunaan internet ini diikuti pula oleh pertumbuhan penduduk yang menggunakan telepon seluler pada tahun 2022 yang telah mencapai 67,88 persen. (Badan Pusat Statistik, 2022). Dengan semakin besarnya pengguna internet di Indonesia, perusahaan-

perusahaan menangkap peluang didalamnya seperti mulai mengaplikasikan layanan *mobile* karena karakteristik masyarakat yang semakin aktif dalam penggunaan ponsel pintar (*smartphone*). Dengan dukungan perangkat *mobile* yang canggih, maka perusahaan mendapatkan keuntungan dalam penerapan layanan *mobile money* khususnya bagi perusahaan perbankan maupun perusahaan provider di Indonesia. (Dewi dan Warmika, 2016).

Seiring berjalannya waktu, *mobile money* terus menerus mengalami perkembangan. Salah satu hasil dari perkembangan *mobile money* adalah terciptanya *e-money*. *Mobile money* adalah istilah untuk *e-money*. (Juhri dan Dewi, 2017). Istilah ini digunakan untuk jenis *e-money* yang bersifat *mobile* dimana dapat digunakan pada telepon genggam atau *smartphone*. Secara singkat *e-money* merupakan alat pembayaran dengan nilai uang yang telah tersimpan secara elektronik pada sebuah kartu dan diperuntukkan untuk transaksi yang berskala mikro. (Widiartini dan Yasa, 2017). Teknologi ini praktis karena tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar, juga tidak perlu menyimpan uang receh lagi. (<http://www.tribunnews.com>). Berbagai kemudahan yang didapatkan oleh pengguna layanan *mobile money* T-Cash tersebut dapat dikategorikan sebagai *perceived ease of use* menurut teori *Technology Acceptance Model*. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, penggunaan *e-money* di Indonesia mengalami kenaikan dari tahun ke tahun.

Terdapat dua jenis kejahatan *cyber* yang paling marak dilakukan, yaitu *phising* dan *social engineering*. *Phising* merupakan tipe kejahatan yang mengirimkan suatu link kepada korban. Link tersebut akan mengarahkan korban ke alamat website palsu yang dibuat seolah-olah mirip dengan website aslinya. Setelah korban klik *link tersebut*, maka pelaku dapat mengakses data korban. *Social engineering* memanfaatkan kondisi psikologis korban untuk memanipulasi tindakan korban. Misalnya, korban akan dihubungi melalui telepon dan diminta untuk melakukan sesuatu, seperti memberikan data pribadi yang belum dimiliki oleh pelaku. (finance.wartaekonomi.co.id, 2022). Global Findex (2018) menjelaskan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan kecilnya inklusi keuangan dan akses untuk layanan keuangan dan salah satunya adalah *lack* dalam kepercayaan pada provider layanan keuangan. (Bongomin dan Ntayi, 2019). Apabila *trust issue* dapat ditangani dengan baik, maka diharapkan penggunaan *mobile money* dapat meningkat dan pada akhirnya dapat meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. (Budiyono, 2022).

Di Kabupaten Tanjung Jabung Timur akses keuangan seperti bank pemerintah dan swasta sudah ada, tetapi hanya satu kantor cabang setiap bank yang ada sehingga antrian nasabah yang selalu panjang. Akses keuangan lainnya seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM) yang sering kehabisan uang. Masyarakat Tanjung Jabung Timur hanya menggunakan

anjungan tunai mandiri (ATM) dan *mobile banking* sebagai akses keuangan. Ketika menggunakan *mobile banking* pun juga menimbulkan kesulitan baru yaitu tidak stabilnya signal operator telepon seluler di beberapa kecamatan di Tanjung Jabung Timur.

Dalam satu dekade terakhir, layanan keuangan digital termasuk *mobile money* telah mencatatkan pertumbuhan pesat yang berkontribusi pada perluasan inklusi keuangan. (Alliance for Financial Inclusion, 2020). Sehubungan dengan hal tersebut, penggunaan *mobile money* yang saat ini mulai diadopsi masyarakat luas senantiasa dibarengi dengan perlindungan konsumen digital yang memadai guna mendorong semakin meningkatkan kepercayaan konsumen dan indeks inklusi keuangan yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan dan mengurangi kemiskinan.

Beberapa penelitian sudah dilakukan untuk melihat hubungan serta peran antara penggunaan *mobile money*, kepercayaan dan inklusi keuangan. Penelitian dari Bongomin dan Ntayi (2019) memperkuat pendapat bahwa penggunaan *mobile money* dapat memperkuat inklusi keuangan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *mobile money* berpengaruh signifikan pada inklusi keuangan. Menurut Bongomin dan Ntayi (2019), privasi dan keamanan konsumen pada platform *mobile phone* harus dijamin oleh provider layanan *mobile money* dan operator *mobile network* demi membangun kepercayaan dari konsumen. Pada penelitian Budiyo (2023) dan penelitian Pratiwi dan Krisnawati (2021) *mobile money* berpengaruh signifikan pada inklusi keuangan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Definisi Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan didefinisikan sebagai sebuah proses yang menjamin kemudahan akses, ketersediaan dan kemanfaatan dari sistem keuangan formal untuk semua pelaku ekonomi. (Sarma, 2012). Inklusi keuangan sebagai sebuah kondisi dimana semua orang dapat mengakses jasa keuangan berkualitas, tersedia dengan harga terjangkau, dengan cara nyaman dan memuaskan. (Gerdeva dan Rhyne, 2011 dalam Ummah dkk, 2014)

Definisi Mobile Money

Mobile Money umumnya mengacu pada layanan pembayaran yang dioperasikan di bawah peraturan keuangan dan dilakukan dari atau melalui perangkat seluler. Seiring berjalannya waktu, *mobile money* terus menerus mengalami perkembangan. Salah satu hasil dari perkembangan *mobile money* adalah terciptanya *e-money*. Juhri dan Dewi (2017) mengatakan bahwa *mobile money* adalah istilah lain untuk *e-money*. Istilah ini digunakan

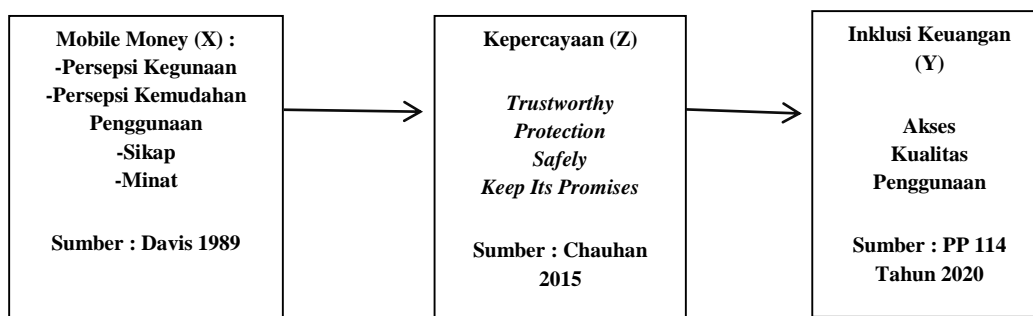
untuk jenis *e-money* yang bersifat *mobile* dimana dapat digunakan pada telepon genggam atau *smartphone*.

Definisi Kepercayaan

Kepercayaan sebagai kesanggupan organisasi untuk dapat menciptakan hubungan dan dapat bergantung oleh faktor interpersonal, integritas, kebaikan maupun kejujuran. Kepercayaan adalah keyakinan relatif pengguna terhadap layanan seluler. (Kotler dan Keller, 2016 dalam Baganzi dan Lau, 2017).

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. (Uma Sekaran dalam Sugiyono, 2013). Pada model penelitian ini terdapat 3 variabel meliputi *Mobile Money*, Inklusi Keuangan dan Kepercayaan, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Data diolah (2023)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. METODOLOGI

Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian atau minat yang ingin diinvestigasi oleh peneliti. (Sekaran dan Bougie, 2017). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat di Tanjung Jabung Timur yang berjumlah 229.813 jiwa berdasarkan sensus tahun 2021 Badan Pusat Statistik jumlah penduduk Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

2) Sampel

Penulis menggunakan *Nonprobability Sampling* karena tidak semua populasi dijadikan sampel, tetapi yang dijadikan sampel adalah responden yang menggunakan layanan *mobile money* yang berdomisili di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Insidental Sampling* digunakan karena memberikan kemudahan untuk mendapatkan sampel yaitu dengan siapa saja yang kebetulan bertemu dan bersedia untuk mengisi kuisisioner yang akan dijadikan sampel dengan syarat ia adalah pengguna layanan *mobile money* dan berdomisili di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Mengingat data yang tidak diketahui secara pasti, maka ukuran sampel (jumlah responden) ditentukan dengan menggunakan metode bernoulli dimana rumusnya adalah :

$$n = Z^2pq/e^2$$

Keterangan :

n: jumlah sampel

Z^2 : nilai Z dari tingkat kepercayaan yang dibutuhkan

p: proporsi yang diestimasi suatu atribut dalam populasi

q : 1-p

E : batas toleransi kesalahan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian α sebesar 5% tingkat kepercayaan 95% sehingga diperoleh $Z = 1,96$. Tingkat kesalahan ditentukan 5%. Sementara probabilitas kuisisioner 0,5 maka diperoleh dengan menggunakan rumus diatas, ukuran sampel penelitian ini adalah sebagai berikut :Mengingat data yang tidak diketahui secara pasti, maka ukuran sampel (jumlah responden) ditentukan dengan menggunakan metode bernoulli dimana rumusnya adalah :

$$1,96^2 (0,5)(0,5)/0.05^2 = 384,16 \text{ (dibulatkan menjadi 385)}$$

Metode dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dikategorikan dalam penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian memuat data berupa angka-angka atau dihitung secara langsung serta dapat dilakukan analisa secara statistik (Sugiyono, 2013). Pendekatan kuantitatif menggunakan pendekatan ilmiah yang diperoleh dari wawancara melalui survei berdasarkan kuesioner. Data yang diperoleh dari responden disajikan dalam skala likert yang mewakili jawaban yang diberikan.

Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu:

- 1) Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2013). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Inklusi Keuangan.
- 2) Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. (Sugiyono, 2013). Variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Mobile Money*.
- 3) Variabel *Intervening* adalah variabel yang berada diantara variabel Independen dan Variabel Dependen sehingga variabel independent tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. (Sugiyono, 2013). Variabel *Intervening* pada penelitian ini adalah kepercayaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Profil Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Kabupaten Tanjung Jabung Timur secara geografis terletak pada 0°53' - 1°41' LS dan 103°23 - 104°31 BT dengan luas 5.445 Km² dengan ketinggian Ibukota-Ibukota Kecamatan dalam Kabupaten Tanjung Jabung Timur berkisar antara 1-5 m dpl. Wilayah perairan laut kabupaten ini merupakan bagian dari alur pelayaran kapal nasional dan internasional (ALKI I) dari utara keselatan atau sebaliknya, sehingga dari sisi geografis daerah ini sangat potensial untuk berkembang.

Kabupaten Tanjung Jabung Timur berada di tepi pantai, dan berbatasan dengan provinsi Kepulauan Riau, tepatnya di kabupaten Lingga dan juga provinsi Sumatera Selatan, tepatnya di kabupaten Banyuasin. Kabupaten ini terbagi menjadi 11 kecamatan yang terbagi lagi menjadi 73 desa dan 20 kelurahan.

Iklm

Iklm merupakan faktor lingkungan yang berpengaruh cukup besar terhadap berhasil tidaknya pembangunan pertanian maupun non pertanian. Kondisi iklim secara makro sangat sulit untuk dikendalikan karakteristiknya, karena dipengaruhi oleh letak geografis dan bentuk kawasan. Dalam hal ini kegiatan yang disesuaikan dengan kondisi iklim setempat. Berdasarkan Zona Agroklimat B 1 dengan 8 bulan basah (bulan dengan curah hujan > 200 mm) dan 2 bulan kering (bulan dengan curah hujan < 100 mm) berturut-turut. Bulan basah terjadi pada bulan Oktober sampai April, sedangkan bulan kering terjadi mulai bulan Juni sampai Agustus.

Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Tanjung Jabung Timur pada tahun 2021 sebanyak 231.772 jiwa. Dengan komposisi penduduk laki-laki lebih banyak dari penduduk perempuan. Hal ini terlihat dari *sex ratio* penduduk laki-laki terhadap perempuan yang lebih dari 100.

Hasil

Analisis Inner Model

Analisa *inner* model ini dapat digunakan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel yang diuji. Model struktural ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang terdiri dari:

1) R Square

Koefisien determinasi (R-Square) adalah cara untuk menilai seberapa besar konstruk endogen dapat di jelaskan oleh konstruk eksogen. Nilai koefisien determinasi (R Square yang di harapkan adalah antara 0 sampai dengann 1. Adapun hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis R Square

	R-square	R-square adjusted
Inklusi Keuangan	0.758	0.757
Kepercayaan	0.604	0.603

Sumber: Data primer (diolah, 2024)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai R Square pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap inklusi keuangan adalah sebesar 0,758 dengan nilai adjusted r square 0,757. Maka dapat di jelaskan bahwa semua konstruk eksogen secara serentak mempengaruhi inklusi keuangan sebesar 0,757 atau 75,7 %. Oleh karena adjusted r square bernilai 75,7% maka semua konstruk eksogen terhadap inklusi keuangan termasuk kuat. (Sarstedt, 2017) menyatakan bahwa nilai R Square sebesar 0,75 menunjukkan bahwa model kuat, 0,50 menunjukkan bahwa model moderat, dan 0,25 menunjukkan bahwa model lemah.

2) Goodness of FIT

Tabel 2. Goodness of FIT

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.058	0.058
d_ ULS	0.631	0.631
d_ G	0.246	0.246
Chi-square	1316.376	1316.376
NFI	0.881	0.881

Sumber: Data primer (diolah, 2024)

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa uji goodness-of-fit menguji hipotesis nol yaitu data empiris sesuai model (tidak ada perbedaan antara model dan data, sehingga dapat dikatakan model sudah sesuai)

3) Analisis F-Square

Analisis ini berguna untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel. Data hasil analisis F-Square dapat di lihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. Analisis F-Square

	F-Square
Kepercayaan -> Inklusi Keuangan	0.519
Mobile Money-> Inklusi Keuangan	0.208
Mobile Money -> Kepercayaan	1.528

Sumber: Data primer (diolah, 2024)

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa nilai dari pengaruh variabel kepercayaan terhadap inklusi keuangan adalah sebesar 0,519 yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dapat mempengaruhi variabel inklusi keuangan. Selanjutnya variabel *mobile money* dapat juga mempengaruhi variabel inklusi keuangan dengan skor yang di peroleh yaitu sebesar 0,208. Data berikutnya yaitu variabel *mobile money* sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dengan nilai sebesar 1,528. Sesuai dengan (Sarstedt, 2017) yang menyatakan bahwa nilasi f square 0,02 menyatakan pengaruh kecil, 0,15 menyatakan pengaruh sedang, dan nilai 0,35 menyatakan nilai pengaruh besar. Sementara untuk nilai kurangdari 0,02 dapat di abaikan atau di anggap tidak ada efek.

4) Path Coefisien

Analisis *path coefisien* atau koefisien jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh dari satu variabel ke variabel lainnya. Tehnik ini terkait dengan analisis hubungan sebab akibat yang inheren antar variabel yang di susun menurut urutan temporer (Juhri, 2017) . Adapun hasil dari analisis *Path Coefficient* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Path coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X -> Y	0.396	0.399	0.057	6.968	0.000
X -> Z	0.796	0.795	0.036	21.951	0.000
Z -> Y	0.521	0.517	0.051	10.291	0.000

Sumber: Data primer (diolah, 2024)

Informasi yang tersaji pada tabel 4 menunjukkan hasil analisis *path coefficient* yang akan menunjukkan pengaruh positif pada variabel-variabel penelitian adalah berhubungan secara positif atau negatif. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *original sample*, *t-statistik*, dan *p-value*. Dengan ketentuan nilai *original sample* bernilai positif, *t-statistic* lebih besar dari 1,96, dan *P-Value* <0,05 (Masruroh, 2021). (Purba dkk, 2020) *P value* berada di kisaran 0 hingga 1 dan standar nilai yang dipakai adalah 0,05. Jika *p value* lebih kecil dari 0,05, maka H_a diterima.

a) Kepercayaan -> Inklusi Keuangan

Pengaruh kepercayaan terhadap inklusi keuangan memperoleh nilai P-Values 0,000 dan T-Statistics 10,291 yang artinya kepercayaan berpengaruh terhadap inklusi keuangan. Contohnya seperti dalam sistem perbankan, menumbuhkan rasa percaya dari konsumen terhadap produk layanan perbankan sangatlah penting. Dalam hal ini, produk *mobile money* karena berkaitan dengan sistem pengelolaan dan penggunaan uang. *mobile money* perlu memberikan tawaran-tawaran kemudahan dan lisensi keamanan yang dapat dibuktikan secara langsung. Pada dasarnya setiap konsumen perbankan akan sangat berhati-hati dalam menggunakan dan mengelola keuangan mereka terlebih ketika akan menggunakan layanan *mobile money*.

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) ada indikator *Trouble Free* yang digunakan untuk menilai persepsi kemudahan penggunaan teknologi. *Trouble Free* yang artinya pengguna percaya bahwa menggunakan *mobile money* bebas dari masalah. Begitu juga dengan teori kepercayaan pada penelitian (Chauhan, 2015) menyebutkan indikator *Safely* yang artinya pengguna percaya bahwa mengandalkan *mobile money* untuk transaksi yang aman. Padahal Global Findex (2018) menjelaskan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan kecilnya inklusi keuangan dan akses untuk layanan keuangan dan salah satunya adalah *lack* dalam kepercayaan pada provider layanan keuangan. (Bongomin dan Ntayi, 2019). Apabila *trust issue* dapat ditangani dengan baik, maka diharapkan penggunaan *mobile money* dapat meningkat dan pada akhirnya dapat meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. (Budiyono, 2022).

Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh (Pamungkas, 2018) yang mendapatkan hasil bahwa minat dan peningkatan yang terjadi dalam penggunaan *mobile money* dipengaruhi oleh rasa percaya atau kepercayaan yang di bangun oleh sistem *mobile money*. (Darista, 2021) juga menyatakan bahwa persepsi kegunaan,

kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile money*. (Agustina, 2022) meneliti tentang pengaruh kepercayaan, kegunaan dan kemudahan menggunakan *E-Money* memperoleh hasil dimana nilai signifikansi berada pada poin 0,038 atau bisa di artikan berpengaruh.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Mutsonziwa, 2016) penelitian di lakukan pada 45% populasi orang dewasa di Zimbabwe. Sebanyak 65% dari populasi yang digunakan sebagai sampel menyebutkan bahwa pemanfaatan *mobile money* sangat nyaman, sementara 36% menyebutkan bahwa pemanfaatan *mobile money* murah biaya. Dengan demikian di ketahui bahwa pemanfaatan uang digital sangat membantu dan solutif terhadap beberapa masalah.

b. *Mobile money* -> Inklusi Keuangan

Mobile money terhadap inklusi keuangan memperoleh nilai *P-Values* 0,000 dan *T-Statistics* 6.968 yang artinya penggunaan *mobile money* berpengaruh terhadap inklusi keuangan. *Mobile money* merupakan solusi untuk negara berkembang. Banyak negara berkembang yang belum memiliki akses keuangan yang baik serta tingginya biaya akses keuangan dan *mobile money* dapat menjadi solusi. Menurut Bongomin dan Ntayi (2019) untuk memecahkan masalah biaya layanan keuangan yang cukup tinggi dan hal tersebut dirasakan masyarakat pedesaan yang belum memiliki rekening di bank maka penggunaan layanan keuangan digital seperti *mobile money* bisa menjadi solusi yang jauh lebih murah dan nyaman bagi mereka.

Penelitian Budiyo (2023), Bongomin dan Ntayi (2019) serta penelitian Pratiwi dan Krisnawati (2021) menyebutkan bahwa penggunaan *mobile money* berpengaruh terhadap inklusi keuangan.

c. Kepercayaan ->Inklusi Keuangan

Berikutnya analisa digunakan untuk mencari keterkaitan hubungan antara variabel kepercayaan terhadap inklusi keuangan yang memperoleh nilai *P-Values* 0,000 dan *T-Statistics* 10.291 yang artinya kepercayaan berpengaruh terhadap inklusi keuangan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Budiyo, 2022) yang mengatakan apabila kepercayaan dapat ditangani dengan baik, maka diharapkan penggunaan *mobile money* meningkat yang akhirnya dapat meningkatnya inklusi keuangan di Indonesia.

5) Analisis *Indirect Effect* - *Spesific Indirect Effect*

Efek tidak langsung *indirect effect* adalah efek yang muncul melalui sebuah variabel perantara. Variabel perantara dalam penelitian ini yaitu “kepercayaan”. Variabel tersebut menjadi perantara antara variabel *mobile money* dan variabel inklusi keuangan. Data hasil analisis *indirect effect* dapat di lihat sebagai berikut:

Tabel 5. Analisis *Spesific Indirect Effect*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
X -> Z -> Y	0.415	0.411	0.044	9.499	0.000

Sumber: Data primer (diolah, 2024)

Hasil analisis peran kepercayaan memediasi penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan memperoleh nilai P-Values 0,000 dan T-Statistic 9,499. Nilai P-Values < 0,05 memiliki arti peran kepercayaan memediasi penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan.

Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis adapun untuk hasil uji dapat dilihat pada penjelasan berikut:

1) *Mobile Money* berpengaruh langsung terhadap Inklusi Keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama pada Tabel 5.8 memperoleh nilai P-Values 0,000 dan T-Statistics 6.968 di atas nilai ambang sebesar >1,65 yang artinya penggunaan *mobile money* berpengaruh terhadap inklusi keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Dimana hasil tersebut sangat besar dan signifikan. Selain itu, di dapat nilai P Value sebesar 0,000 nilai tersebut berada di bawah tingkat signifikansi umum yang nilainya 0,1; 0,05; 0,01; yang mengartikan bahwa hipotesis di terima. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shaikh, 2023; Shen, 2021; Hamdan, 2021) yang memperoleh hasil bahwa nilai t-statistik yang berada di atas nilai ambang dan nilai P Value yang <0,05 menyatakan bahwa hasil analisa hipotesis dapat di terima dan variabel memiliki pengaruh yang signifikan.

Mobile Money sering dikaitkan dengan peningkatan inklusi keuangan, yang mana uang disimpan dalam bentuk elektronik kemudian dikembangkan dan diimplementasikan pada perangkat seluler, melalui itu pengguna seluler akan melakukan transaksi (Wadada, 2019). *Mobile Money* ini mirip dengan dompet fisik konvensional hanya saja dalam bentuk elektronik. Pada praktiknya penggunaan *mobile*

money dipengaruhi pada banyak faktor, menurut *International Financial Corporation* (IFC) terdapat 50 faktor yang terkait, namun tiga faktor paling penting adalah regulasi, persaingan aplikasi *mobile money* dan persepsi pengguna terhadap aplikasi *mobile money*.

Dalam mengukur penerimaan *mobile money* dimasyarakat menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Indikator yang diukur adalah *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Attitude Toward Using* dan *Behavioural Intention to Use* sedangkan inklusi keuangan dengan indikator kualitas, jangkauan dan penggunaan. *Mobile money* yang berdasarkan pengujian hipotesis berpengaruh pada inklusi keuangan membuktikan semua indikator harus bersinergi agar tujuannya yaitu peningkatan inklusi keuangan tercapai. UNCDF (2015) menjelaskan bahwa penggunaan layanan keuangan digital melalui *mobile money* mampu mengarahkan pada peningkatan akses keuangan yang terjangkau, aman, mudah untuk diakses dan mudah diadaptasi di masyarakat pedesaan negara berkembang.

Pemanfaatan *mobile money* sangat penting demi meningkatkan inklusi keuangan suatu daerah atau negara. Di dukung oleh pernyataan (Abiona & Koppensteiner, 2020; Ahmed & Cowan, 2021; Aron, 2018; Blumenstock, Eagle, & Fafchamps, 2016; Jack & Suri, 2014; Munyegera & Matsumoto, 2016; Riley, 2018; Suri, 2017) yang menyatakan bahwa pemanfaatan *mobile money* berdampak positif terhadap pelancaran konsumsi, pembagian resiko dan peningkatan arus pengiriman uang.

2) *Mobile Money*->Kepercayaan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama pada Tabel 5.8 memperoleh nilai *P-Values* 0,000 dan *T-Statistics* 21,951 di atas nilai ambang sebesar >1,65 yang artinya penggunaan *mobile money* berpengaruh terhadap kepercayaan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Nilai signifikansi *P Value* diperoleh sebesar 0,000 berada di bawah nilai signifikansi umum yang mengartikan bahwa hipotesis di terima. (Rahaman, 2021; haikh, 2023; Shen, 2021) menyatakan bahwa nilai t-statistik dan *P Value* yang sesuai dengan ketentuan akan memberikan representasi dimana hasil hipotesis dapat di terima dan variabel berpengaruh signifikan.

Perkembangan teknologi dibidang keuangan contohnya seperti *mobile money*, harus memiliki layanan yang dapat dipercaya masyarakat. Layanan yang dapat dipercaya masyarakat memiliki arti layanan tersebut harus memiliki peraturan yang jelas, keamanan dan biaya yang murah seperti yang disebutkan pada indikator teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

3) Kepercayaan memediasi penggunaan *Mobile Money* terhadap Inklusi Keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama pada Tabel 5.9 memperoleh nilai *P-Values* 0,000 dan *T-Statistics* 9,499 yang menandakan bahwa variable kepercayaan berpengaruh dan memediasi antara *mobile money* dan inklusi keuangan. Dalam kasus yang serupa, nilai t-statistik yang tinggi menandakan bahwaannya variabel dalam penelitian memiliki signifikansi yang tinggi pula. Didukung oleh nilai *p value* yang berada di kisaran 0,00 – 1,00 yang memberikan arti bahwa variabel *intervening* yang di berlakukan dapat memberikan dampak atau memediasi antara variabel bebas dan terikat (Rahaman, 2021).

Adapun tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan *mobile money* akan dipengaruhi oleh akses kemudahan, garansi keamanan, serta tingkat kebutuhan konsumen dalam bertransaksi menggunakan *mobile money*. Akses kemudahan dapat berupa pemanfaatan dalam dunia perbankan, transfer, jual beli, pembayaran tagihan bulanan dan lain sebagainya (Nonvide, 2024). Presiden Bank Dunia Tahun 2019 Jim Yong Kim mengatakan bahwa akses ke layanan keuangan merupakan langkah penting untuk mengurangi kemiskinan dan ketidaksetaraan, dan data baru tentang kepemilikan telepon seluler atau *smartphone* serta jangkauan akses internet memberikan kesempatan untuk memanfaatkan teknologi untuk mencapai inklusi keuangan secara universal.

Di Provinsi Jambi pada tahun 2021 indeks inklusi keuangan berada di angka 64,83 persen, dimana masih berada dibawah target pemerintah. Belum maksimalnya akses keuangan di berbagai tempat menjadi satu penyebab terbatasnya partisipasi masyarakat Provinsi Jambi dalam meningkatkan inklusi keuangan. (jambi.tribunnews.com, 2020). Salah satu kabupaten di Provinsi Jambi yang merupakan tempat penelitian yaitu Tanjung Jabung Timur akses keuangan seperti bank pemerintah dan swasta sudah ada, tetapi hanya satu kantor cabang setiap bank yang ada sehingga antrian nasabah yang selalu panjang. Akses keuangan lainnya seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM) yang sering kehabisan uang. Masyarakat Tanjung Jabung Timur hanya menggunakan anjungan tunai mandiri (ATM) dan *mobile banking* sebagai akses keuangan. Ketika menggunakan *mobile banking* pun juga menimbulkan kesulitan baru yaitu tidak stabilnya signal operator telepon seluler di beberapa kecamatan di Tanjung Jabung Timur.

Ada indikasi pendapatan masyarakat relatif cukup atau bahan tinggi, maka permasalahan bisa jadi mengarah pada pendapatan yang sedikit dibelanjakan. Hal tersebut bisa terjadi karena faktor lembaga keuangan yang tersedia. (jambi.bps.go.id, 2022). Sesuai dengan hasil penelitian ini pada masyarakat di Kabupaten Tanjung Jabung Timur penggunaan *mobile money* bisa membantu peningkatan inklusi keuangan dengan mediasi dari kepercayaan.

. Di dukung oleh pernyataan (Abiona & Koppensteiner, 2020; Ahmed & Cowan, 2021; Aron, 2018; Blumenstock, Eagle, & Fafchamps, 2016; Jack & Suri, 2014; Munyegera & Matsumoto, 2016; Riley, 2018; Suri, 2017) yang menyatakan bahwasanya pemanfaatan *Mobile Money* berdampak positif terhadap pelancaran konsumsi, pembagian resiko, dan peningkatan arus pengiriman uang.

Implikasi Penelitian

1) Implikasi Manajerial

Dalam layanan uang seluler, agen menempati posisi kunci. Jadi uang seluler kadang-kadang disebut sebagai "perbankan agen". Ditemukan menyoroti perlunya perusahaan keuangan dan *fintech* untuk meningkat kredibilitas staf garis depan yaitu, agen. Untuk memastikan kelancaran eksekusi transaksi uang seluler, keandalan dan kerahasiaan transaksi ini serta untuk melindungi privasi pelanggan yang melakukan transaksi ini. Ini bisa dicapai dengan merampingkan proses operasional dengan orientasi agen berkala dan melatih dan meningkatkan pemantauan agen.

Relevan dengan pemberdayaan konsumen adalah konsep kesenjangan digital. Konsumen yang diberdayakan dan terinformasi dengan baik akan mengurangi kesenjangan digital serta meningkatkan kepercayaan, yang dapat mempengaruhi adopsi dan penggunaan *mobile money*. Perusahaan perbankan, *fintech* dan pihak ketiga lainnya. Penyedia layanan harus menghargai pemberdayaan konsumen dan mengajarnya melalui berbagai cara, seperti dengan menawarkan pendidikan digital, mengadakan kampanye kesadaran dan melatih orang-orang di daerah pedesaan dalam menggunakan aplikasi *digital money* (Pontones-Rosa dkk., 2021).

2) Implikasi Sosial

Di antara implikasi sosial utama, penelitian ini mencakup keuangan inklusi, yang menjadi terkenal setelah diperkenalkannya *mobile money* di sebagian besar negara berkembang. Dalam hal inklusi keuangan, penelitian kami memberikan bukti yang didasarkan pada teoritis model, yang berusaha menyarankan bahwa teknologi dan

inovasi layanan dapat memberikan dorongan inklusi keuangan digital dan memiliki dampak pada transformasi masyarakat dengan cara mendokumentasikan transaksi, mengurangi kasus korupsi dan mempromosikan tabungan.

Selain itu, perubahan sosial yang diinginkan dan efisien yang terkait dengan inisiatif mengenai inklusi keuangan dapat diwujudkan melalui merancang dan menerapkan strategi yang komprehensif dengan mempertimbangkan tiga parameter utama:

- a. Menunjuk agen *mobile money* dan menyebarkan platform digital di area yang hampir tidak dapat diakses untuk menawarkan solusi perbankan dan pembayaran digital
- b. Memberdayakan yang kurang beruntung dengan bantuan jaringan agen yang ditunjuk, sebagai terbukti dari hasil kajian survei ini untuk memahami, mengakses dan menggunakan layanan *mobile money* yang inovatif.
- c. Merancang dan mengimplementasikan seperangkat aturan, peraturan dan operasi standar yang komprehensif prosedur untuk menjaga kepentingan orang miskin sambil mempertahankan kepercayaan konsumen pada layanan uang seluler.

Kebaharuan Penelitian

Penelitian serupa tentu saja sudah pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Hanya saja akan terdapat perbedaan dari setiap penelitian. Perbedaan tersebut dapat berupa lokasi penelitian yang menjadi subjek, subjek yang berbeda (baik karena faktor demografis, sosial, ataupun ekonomi), faktor ketersediaan infrastruktur penunjang (seperti akses internet, listrik, dan perangkat keras lainnya). Setiap faktor pembeda dari setiap penelitian tidak dapat diabaikan begitu saja, hal tersebut karena setiap penelitian akan memiliki fokus dan batasan masalah yang berbeda pula.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Elizabeth Fiesta Clara Shinta Budiyono (2023) dengan judul Pengaruh Penggunaan *Mobile Money* Terhadap Inklusi Keuangan pada Usia Produktif di Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. Penelitian tersebut secara labeling judul serupa dengan penelitian yang penulis lakukan. Namun, terdapat perbedaan lokasi penelitian. Perbedaan lokasi penelitian ini akan mempengaruhi cara berfikir responden dan cara responden dalam menyelesaikan permasalahan. Serta penelitian serupa lainnya yang telah di cantumkan dalam sub bab “penelitian yang relevan”.

Dalam penelitian yang penulis lakukan, keterbaruan tentu saja terletak pada bagian daerah yang di teliti. Dimana lokasi penelitian di lakukan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Provinsi Jambi dengan kategori lokasi cukup berkembang. Penelitian ini akan sangat berguna untuk mengetahui tingkat pemanfaatan *mobile money* di daerah Tanjung Jabung Timur. Dalam kasus lebih luas, pemanfaatan *mobile money* akan dapat mempengaruhi inklusi keuangan. Hal ini akan berpengaruh terhadap proses monitoring transaksi keuangan yang terjadi di kabupaten Tanjung Jabung Timur. Sehingga akan memberikan sumbangsih untuk membantu pemerintah dalam memetakan kemampuan atau tingkat kemajuan suatu daerah di tinjau dari segi besarnya transaksi keuangan di daerah tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- 1) Hasil pengujian hipotesis pertama pada Tabel 5.8 memperoleh nilai *P-Values* 0,000 dan *T-Statistics* 6.968 yang memiliki kesimpulan *mobile money* berpengaruh langsung terhadap inklusi keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Pengaruh langsung yang telah dirasakan adalah akses keuangan yang memiliki banyak pilihan. Untuk masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang akses terhadap lembaga keuangan yang sedikit bisa menggunakan berbagai jenis layanan atau pilih *mobile money* yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kosumsi dan perputaran uang disana.
- 2) Hasil pengujian hipotesis pertama pada Tabel 5.8 memperoleh nilai *P-Values* 0,000 dan *T-Statistics* 6.968 yang memiliki kesimpulan *mobile money* berpengaruh terhadap kepercayaan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Pengaruh *mobile money* terhadap kepercayaan terjadi jika layanan, aplikasi atau teknologi yng digunakan harus terasa aman dan bisa diandalkan.
- 3) Hasil pengujian hipotesis pertama pada Tabel 5.9 memperoleh nilai *P-Values* 0,000 dan *T-Statistics* 6.968 yang memiliki kesimpulan kepercayaan memediasi pengaruh *mobile money* terhadap inklusi keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Mediasi kepercayaan memiliki peran penting dan dapat meningkatkan keinginan dalam penggunaan layanan keuangan digital. Bahkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, Bank Indonesia secara resmi dan mengatur hal-hal yang terkait penyelenggaraan dan penggunaan *mobile money*.

Saran

1) Teoritis

Adapun yang menjadi saran teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lain yang mungkin juga memiliki pengaruh terhadap inklusi keuangan seperti persepsi kualitas, kepuasan, pengalaman dan lain sebagainya.
- b. Perlu dipertimbangkan agar penelitian selanjutnya dapat menggunakan mengembangkan model penelitian serta menggunakan obyek penelitian dengan perbedaan latar belakang seperti demografi dan sosial budaya.

2) Praktis

Bagi penyedia layanan keuangan atau perbankan. Disarankan melakukan kegiatan pemasaran ke berbagai kalangan misalnya petani, nelayan dan lainnya sehingga *mobile money* semakin banyak dikenal di masyarakat. Selain itu, masyarakat perlu dikenalkan lebih dalam mengenai kegunaan *mobile money* selain melakukan pembayaran misalkan untuk pengiriman uang, investasi dan lain sebagainya. Selain itu, penyedia layanan juga perlu terus melakukan pembaharuan dalam sistem baik dari segi fitur maupun layanan sehingga dapat dengan mudah dan nyaman diakses oleh berbagai kalangan. Keefektifan penggunaan layanan ini menjadi penting agar masyarakat merasa lebih dimudahkan dengan beralih ke penggunaan uang konvensional menjadi uang digital.

DAFTAR REFERENSI

- Abaogye, J., & Anong, S. (2020). Provider and consumer perceptions on mobile money and microfinance integration in Ghana: A financial inclusion approach. *International Journal of Business and Economics Research*, 9(4), 270-281. <https://doi.org/10.11648/j.ijber.20200904.24>
- Abiona, O., & Koppensteiner, M. F. (2020). Financial inclusion, shocks, and poverty: Evidence from the expansion of mobile money in Tanzania. *Journal of Human Resources*. <http://jhr.uwpress.org/content/early/2020/02/14/jhr.57.2.1018-9796R1.abstract>
- Admin. (2016). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016 tentang peningkatan literasi dan inklusi keuangan di sektor jasa keuangan bagi konsumen dan/atau masyarakat. Diunduh dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/128403/peraturan-ojk-no-76poj072016-tahun-2016> pada 15 November 2023.

- Admin. (2020). Apa itu uang elektronik. *Bank Indonesia*. Diunduh dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx> pada 18 Agustus 2023.
- Admin. (2020). Mengejar target inklusi dan literasi keuangan di Provinsi Jambi, cari peluang di era digital. *Tribun News Jambi*. Diunduh dari <https://jambi.tribunnews.com/2020/10/23/mengejar-target-inklusi-dan-literasi-keuangan-di-provinsi-jambi-cari-peluang-di-era-digital?page=4> pada 8 Agustus 2023.
- Admin. (2020). Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Diunduh dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/154566/perpres-no-114-tahun-2020> pada 10 Agustus 2023.
- Admin. (2022). Ini penjelasan BPS Tanjung Jabung Timur kepada Bupati terkait data kemiskinan. *Badan Pusat Statistik*. Diunduh dari <https://jambi.bps.go.id/news/2022/08/17/262/ini-penjelasan-bps-tanjung-jabung-timur-kepada-bupati-terkait-data-kemiskinan.html> pada 26 Agustus 2023.
- Agustina, R., et al. (2022). Pengaruh kepercayaan, kegunaan dan kemudahan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran e-wallet Go-Pay pada masyarakat di Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala. *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1).
- Ahmad, H., Green, C., & Jiang, F. (2020). Mobile money, financial inclusion, and development: A review with reference to African experience. *Journal of Economic Surveys*, 34(4), 753-792.
- Ahmed, H., & Cowan, B. (2021). Mobile money and healthcare use: Evidence from East Africa. *World Development*, 141, 105392. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2021.105392>
- Alliance for Financial Inclusion (AFI). (2020). Policy model on consumer protection for digital financial services. Diunduh dari <https://www.afi-global.org/publications/policy-model-on-consumer-protection-for-digital-financial-services/> pada 15 November 2023.
- Aron, J. (2018). Mobile money and the economy: A review of the evidence. *The World Bank Research Observer*, 33(2), 135–188. <https://doi.org/10.1093/wbro/lky001>
- Baganzi, R., & Lau, A. K. W. (2017). Examining trust and risk in mobile money acceptance in Uganda. *Sustainability*, 9(12), 1-22.
- Blumenstock, J. E., Eagle, N., & Fafchamps, M. (2016). Airtime transfers and mobile communications: Evidence in the aftermath of natural disasters. *Journal of Development Economics*, 120, 157–181. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2016.01.003>
- Bongomin, G. O. C., & Ntayi, J. (2019). Trust: Mediator between mobile money adoption and usage and financial inclusion. *Social Responsibility Journal*.
- Budiyono, E. F. C. S. (2022). Pengaruh penggunaan mobile money terhadap inklusi keuangan dengan kepercayaan sebagai mediasi pada masyarakat usia produktif di Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta [Tesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung].

- Budiyono, E. F. C. S. (2023). Pengaruh penggunaan mobile money terhadap inklusi keuangan pada usia produktif di Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. *Jurnal Pilar: Studi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 167-178.
- Chauhan, S. (2015). Acceptance of mobile money by poor citizens of India: Integrating trust into the technology acceptance model. *Emerald Insight*, 17(3), 58–68.
- Dewi, N. M. A. P., & Warmika, I. G. K. (2016). Peran persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap niat menggunakan mobile commerce di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(4), 2606-2636.
- Donovan, K. (2012). Mobile money for financial inclusion. *Information and Communications for Development*, 61(1), 61-73.
- Jack, W., & Suri, T. (2014). Risk sharing and transactions costs: Evidence from Kenya's mobile money revolution. *American Economic Review*, 104(1), 183–223.
- Juhri, K. (2017). Pengaruh trust, perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention to use dengan attitude toward using sebagai mediator pada pengguna T-Cash di Bandung (Skripsi). Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.
- Juhri, K., & Dewi, C. K. (2017). Kepercayaan dan penerimaan layanan mobile money T-Cash di Bandung: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Pro Bisnis*, 10(1), 36-51.
- Kabengele, C., & Hahn, R. (2020). Financial inclusion in emerging markets through mobile money – A configurational analysis. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 2020(1).
- Kilpatrick, C., & Conrey, K. M. (2024). Multinational enterprises as chief orchestrators. *Academy of Management Perspectives*, 7 Juni 2024.
- Loughran, M. (2019). Latin America's mobile money agents are the drivers of real financial inclusion. Retrieved March 20, 2020, from <https://medium.com/uulala/latin-americas-mobile-money-agents-are-the-drivers-of-real-financial-inclusion-ff3d050cacff>.
- Maria, S. H. (2019). Analisis faktor-faktor penerimaan implementasi teknologi online e-ticketing dan e-voucher system pada aplikasi Traveloka menggunakan Technology Acceptance Model (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Masruroh, T. (2021). Adopsi dan penggunaan mobile money dan inklusi keuangan dimoderasi oleh perlindungan konsumen digital (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mutsonziwa, K., & Maposa, O. K. (2016). Mobile money – A catalyst for financial inclusion in developing economics: A case study of Zimbabwe using Finscope survey data. *International Journal of Financial Management*, 6(3).

- Nan, W., Zhu, X., & Markus, M. (2020). What we know and don't know about the socioeconomic impact of mobile money in Sub-Saharan Africa: A systematic literature review. *Wiley: John Wiley and Son Ltd.* DOI: 10.1002/isd2.12155.
- Nonvide, G. M. A. (2024). Mobile money: An innovative solution to reduce households' vulnerability to economic shocks. *Journal of the Knowledge Economy*, 19 Agustus 2024.
- Pamungkas, S. (2018). Pengaruh kepercayaan, kegunaan, dan kemudahan terhadap minat menggunakan mobile money T-Cash studi pada mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Surakarta. Universitas Islam Negeri Surakarta.
- Park, C. Y., & Mercado, R. V., Jr. (2014). Financial inclusion, poverty, and income inequality in developing Asia. *Asian Development Bank: Economics Working Paper Series*, Jepang.
- Pratiwi, L. R. E., & Krisnawati, A. (2021). The role of digital consumer protection in mediating the effect of mobile money usage towards financial inclusion: An evidence from Buleleng, Indonesia. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 4(5), 195-205.
- Purba, M., Samsir, & Arifin, K. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali aplikasi OVO pada mahasiswa pascasarjana Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 12(1).
- Purnamasari, D. (2017). 50,90% masyarakat khawatirkan penggunaan data e-money. Diunduh dari <https://tirto.id/5090-masyarakat-khawatirkan-penggunaan-data-e-money-cy41>.
- Putra, B. A. W. T., & Sari, H. M. K. (2024). Trust and convenience drive e-money adoption among students in Indonesia. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 19(2).
- Putri, A. N. (2023). Dampak kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dalam sistem M-Payment. *Strata Business Review*, 1(1), 22-28.
- Rusdianasari, F. (2018). Peran inklusi keuangan melalui integrasi fintech dalam stabilitas sistem keuangan Indonesia. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, 11(2), 244-253.
- Sany, P. T. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam mengadopsi teknologi online ticketing dengan menggunakan Technology Acceptance Model (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata.
- Sarma, M. (2012). Index of financial inclusion – A measure of financial sector inclusiveness. *Berlin Working Papers on Money, Finance, Trade and Development*, 07/2012, 1-37.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2022). Partial least squares structural equation modeling. In C. Homburg, M. Klarmann, & A. E. Vomberg (Eds.), *Handbook of Market Research* (pp. 587–632). Cham: Springer.
- Schweitzer, V., & Simon, F. (2021). Self-construals as the locus of paradoxical consumer empowerment in self-service retail technology environments. *Journal of Business Research*, 126, 291–306.

- Seitz, J., & Dowling, M. (2021). More money, more digital? The impact of public financial grants on digital transformation in SMEs. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 2021(1).
- Shen, Y., Hu, W., & Hueng, C. J. (2020). Digital financial inclusion and economic growth: A cross-country study. *International Conference on Identification, Information Knowledge in the Internet of Things, Elsevier Procedia Computer Science*, 187, 218-223.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaikh, A. A., Glavee-Geo, R., et al. (2023). Mobile money as a driver of digital financial inclusion. *Elsevier: Technological Forecasting and Social Change*, 186, 122158.
- Tantangan Era Digital: Maraknya Kasus Fraud di Industri Keuangan Indonesia. (2023). Diunduh dari <https://finance.wartaekonomi.co.id/read8689/tantangan-era-digital-maraknya-kasus-fraud-di-industri-keuangan-indonesia>.
- Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan, fitur layanan, dan keamanan terhadap niat menggunakan e-money. *JAE: Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 5(3).
- Ummah, B. B., et al. (2015). Analisis inklusi keuangan dan pemerataan pendapatan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan*, 4(1), 1-27.
- Wadada, R. (2019). The significance of mobile money transfer facility on business performance of mobile money agents in Kikuubo business area in Uganda. *Journal of Business and Economics*, 2(1), 1-15.
- Widiartini, P. R., & Yasa, N. N. K. (2017). Peran kepercayaan dalam memediasi hubungan persepsi nilai dengan niat menggunakan e-money. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi dan Kewirausahaan*, 11(1), 11-25.