

SKRIPSI
PENGARUH LITERASI KEUANGAN TERHADAP
INKLUSI KEUANGAN DENGAN PERLINDUNGAN
TERHADAP PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI TERHADAP PENGGUNA UANG
ELEKTRONIK DI INDONESIA



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : MADE JAYENDRA W K

NPM : 115170061

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2021

SKRIPSI
PENGARUH LITERASI KEUANGAN TERHADAP
INKLUSI KEUANGAN DENGAN PERLINDUNGAN
TERHADAP PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI TERHADAP PENGGUNA UANG
ELEKTRONIK DI INDONESIA



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : MADE JAYENDRA W K

NPM : 115170061

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Made Jayendra W K
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115170061
Program Studi : S1/Manajemen
Alamat :
Telp :
HP. :

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 3 Juli 2021



Made Jayendra Widiadnyana Kanta

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Made Jayendra W K
NIM : **115170061**
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : **Keuangan**
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Financial Literacy* Terhadap *Financial Inclusion* Dengan *Digital Consumer Protection* Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Pengguna Uang Elektronik di Indonesia

Jakarta, 3 Juli 2021

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized loops and a long horizontal stroke, representing the signature of Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.

(Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

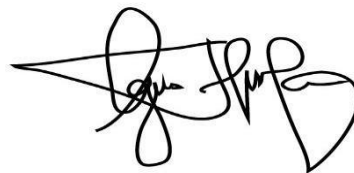
NAMA : Made Jayendra W K
NIM : 115170061
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Financial Literacy terhadap Financial
Inclusion Dengan Digital Consumer
Protection Sebagai Variabel Mediasi
Terhadap Pengguna
Uang Elektronik di Indonesia

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 22 Juli 2021 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Prof. Dr. Carunia Mulya Firdaus, Apu
2. Anggota Penguji : - Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M
- Dr. Nuryasman M.N., S.E., M.M

Jakarta, 22 Juli 2021

Pembimbing,



(Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M)

ABSTRACT

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

- (A) MADE JAYENDRA WIDIADNYAN KANTA (115170061)
- (B) *THE EFFECT OF FINANCIAL LITERACY ON FINANCIAL INCLUSION WITH DIGITAL CONSUMER PROTECTION AS A MEDIATING VARIABLE FOR PEOPLE IN INDONESIA WHO USE ELECTRONIC MONEY*
- (C) *Xv + 101 pages, 2021, 22 tabel, 15 picture, 3 attachments*
- (D) FINANCIAL MANAGEMENT
- (E) **Abstract:** *The purpose of this study was to analyze the effect of Financial Literacy on Financial Inclusion with Digital Consumer Protection as a mediating variable for people in Indonesia who use electronic money using the Restricted Access/Limited Control Theory (RALC) and Diffusion of Innovation Theory (DOI) approaches. The number of samples in this study are as much as 403 respondents obtained through the distribution of online questionnaires. This research uses SmartPLS Pro 3.3.3 software. The results show that Financial Literacy has a significant and influence on Financial Inclusion with Digital Consumer Protection as a mediating variable for people in Indonesia who use electronic money.*
- (F) **Keyword:** *Financial Literacy, Digital Consumer Protection, and Financial Inclusion.*
- (G) Reference list: 47 (1967-2021)
- (H) Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

- (A) MADE JAYENDRA WIDIADNYAN KANTA (115170061)
- (B) PENGARUH FINANCIAL LITERACY TERHADAP FINANCIAL INCLUSION DENGAN DIGITAL CONSUMER PROTECTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP PENGGUNA UANG ELEKTRONIK DI INDONESIA
- (C) Xv + 101 halaman, 2021, 22 tabel, 15 gambar, 3 lampiran
- (D) MANAJEMEN KEUANGAN
- (E) Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari *Financial Literacy* (FL) terhadap *Financial Inclusion* (FI) dengan *Digital Consumer Protection* (DCP) sebagai variabel mediasi terhadap masyarakat di Indonesia yang menggunakan uang elektronik dengan menggunakan pendekatan The Restricted Access/Limited Control Theory (RALC) dan Diffusion Of Innovation Theory (DOI). Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 403 responden yang didapat melalui penyebaran kuisioner secara daring. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS Pro 3.3.3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Financial Literacy* (FL) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *Financial Inclusion* (FI) dengan *Digital Consumer Protection* (DCP) sebagai variabel mediasi terhadap masyarakat di Indonesia yang menggunakan uang elektronik.
- (F) Kata Kunci: *Financial Literacy*, *Digital Consumer Protection*, dan *Financial Inclusion*.
- (G) Daftar Pustaka: 47 (1967-2021)
- (H) Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.

“All Our Dreams Can Come True If We Have The Courage To Pursue Them”
Walt Disney

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:
Saya sendiri
Almarhumah ibu, bapak, dan kakak
Seluruh keluarga
Teman seperjuangan
Seluruh dosen dan pembimbing yang terhormat

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Mu penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Tarumanagara. Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih sebesar-sebarnya kepada semua orang yang telah mendukung dan membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membimbing, memberikan arahan, memberikan semangat, memberikan motivasi, serta doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Agus Zaenul Arifin, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan petunjuk, pengarahan, dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmojo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara
4. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
6. Ibu Ida Pusptitowati, S.E., M.M. selaku Sekretaris I Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
7. Ibu Lidyawati Soeliman, S.T., M.E. selaku Sekretaris II Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
8. Segenap Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberikan masukan dan ilmu yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Keluarga tercinta yang senantiasa selalu memberikan doa dan dukungan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

10. Untuk Philip Anderson selaku Teman Dekat yang selalu memberi dukungan, doa, dan memberikan saran serta nasihat untuk menjaga penulis tetap tenang dalam penyusunan skripsi ini.
11. Untuk Jordan Joyohadi Prawira selaku Teman Dekat yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
12. Untuk teman satu bimbingan saya yaitu Ste Sany yang telah memberikan saran, masukan, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman IMMANTA lainnya yang selalu memberikan dukungan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Untuk semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait.

Bogor, 15 Juni 2021

Penulis,

(Made Jayendra W K)

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. PERMASALAHAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah	7
3. Batasan Masalah	7
4. Rumusan Masalah	8
B. TUJUAN DAN MANFAAT	8
BAB 2 LANDASAN TEORI	10
A. GAMBARAN UMUM TEORI	10
1. Teori RALC (Restricted Access/Limited Control)	10
2. Teori DOI (Diffusion of Innovation)	11
B. DEFINISI KONSEPTUAL VARIABEL.....	12
1. Financial inclusion	13
2. Financial Literacy.....	14
3. Digital Consumer Protection	16
C. KAITAN ANTAR VARIABEL	18
1. Financial Literacy dan Financial Inclusion	18

2. Financial Literacy dan Digital Consumer Protection	19
3. Digital Consumer Protection dan Financial Inclusion	19
4. Financial Literacy terhadap Financial Inclusion dengan Digital Consumer Protection sebagai variabel mediasi	20
D. PENELITIAN YANG RELEVAN.....	21
E. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	29
1. Kerangka Pemikiran	30
2. Hipotesis.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	32
A. SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN.....	32
B. DESAIN PENELITIAN.....	32
C. OPERASIONAL VARIABEL.....	33
1. Financial Literacy.....	33
2. Digital Consumer Protection	33
3. Financial Inclusion	33
D. DATA DAN SAMPEL	39
E. METODE SAMPLING	40
F. METODE ANALISIS.....	40
1. Outer model.....	40
2. Inner Model.....	41
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. DESKRIPSI STATISTIK	43
1. Lokasi dan waktu penelitian.....	43
2. Subyek dan Objek Penelitian.....	43
3. Karakteristik Responden	43
B. DESKRIPSI VARIABEL.....	52
1. Financial Literacy.....	52
2. Digital Consumer Protection	54
3. Financial Inclusion	56
C. ANALISIS STATISTIK HIPOTESIS.....	59
1. Uji Outer Model	60
2. Uji Inner Model	66
D. PEMBAHASAN	72

1. Pengaruh Financial Literacy terhadap Financial Inclusion	72
2. Pengaruh Financial Literacy terhadap Digital Consumer Protection	73
3. Pengaruh Digital Consumer Protection terhadap Financial Inclusion	74
4. Pengaruh Financial Literacy terhadap Financial Inclusion dengan Digital Consumer Protection sebagai mediasi.....	75
BAB 5 PENUTUPAN.....	77
A. KESIMPULAN	77
B. SARAN	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100
HALAMAN PEMERIKSAAN TURNITIN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Relevan	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Kelompok Responden Menurut Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Kelompok Responden Menurut Usia	44
Tabel 4.3 Kelompok Responden Menurut Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.4 Kelompok Responden Menurut Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Kelompok Responden Menurut Pendapatan Perbulan	47
Tabel 4.6 Kelompok Responden Menurut Transaksi Minimum Menggunakan Uang Elektronik.....	48
Tabel 4.7 Kelompok Responden Menurut Kurun Waktu Dalam Menggunakan Uang Elektronik.....	49
Tabel 4.8 Kelompok Responden Menurut Kegunaan Uang Elektronik	50
Tabel 4.9 Kelompok Responden Menurut Alasan Menggunakan Uang Elektronik	51
Tabel 4.10 Indikator Financial Literacy	53
Tabel 4.11 Indikator Digital Consumer Protection.....	54
Tabel 4.12 Indikator Financial Inclusion	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Konvergen (Loading Factor)	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornier Lacker).....	63
Tabel 4.15 Uji Validitas Dengan Cross Loading.....	64
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	65
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Goodness of Fit	67
Tabel 4.19 Uji Hipotesis (T-Statistik).....	70
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis (Indirect Effect)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Literasi dan Inkludi Keuangan Tahun 2019.....	3
Gambar 1.2 50,90% Masyarakat “Khawatir” Dengan Keamanan Data Dalam Uang Elektronik.....	5
 Gambar 2.1 Model Penelitian	31
 Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	46
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	48
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Minimum Menggunakan Uang Elektronik.....	49
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kurun Waktu Dalam Menggunakan Uang Elektronik.....	50
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Uang Elektronik	51
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Uang Elektronik	52
Gambar 4.10 Diagram Struktural.....	60
Gambar 4.11 Diagram Loading Factor	63
Gambar 4.12 Diagram Bootstrapping	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	84
Lampiran 2 Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 3 Pengujian PLS	96

BAB 1

PENDAHULUAN

A. PERMASALAHAN

1. Latar Belakang Masalah

Financial Service atau jasa keuangan di Indonesia ikut berkembang sejalan dengan berkembangnya inovasi dan teknologi. Para pengguna jasa keuangan sangat dipermudah dalam memanfaatkan produk yang disediakan oleh para jasa keuangan. Teknologi dalam jasa keuangan tersebut dinamakan *fintech* (*financial technology*) atau teknologi keuangan.

Menurut Sung et al (2019) Fintech adalah mata pelajaran lintas disiplin yang menggabungkan Keuangan, Manajemen Teknologi dan Manajemen Inovasi. Inisiatif *Fintech* sering kali mengarah pada model bisnis baru. *Fintech* muncul seiring dengan berkembangnya teknologi informasi seperti smartphone dan internet, sehingga mempermudah masyarakat dalam menggunakan teknologi keuangan atau *fintech*. Dengan adanya *fintech*, ada 4 jenis *fintech* yang muncul di Indonesia seperti *peer-to-peer (P2P)* dan *Crowdfunding*; manajemen risiko investasi; *Payment*, *Clearing*, dan *Settlement*; dan *market aggregator*.

Perbankan yang merupakan jasa keuangan umum ikut berkembang seiring dengan masuknya *fintech* di Indonesia. Dengan terjadinya perkembangan internet dan aksesibilitasnya ke semua orang, metode penyediaan layanan telah banyak berubah di bank dan perkembangan ini telah meletakkan dasar bagi munculnya fenomena seperti mobile banking, internet banking dan virtual banking (Ahmadi Danyali, 2018). Dengan memanfaatkan teknologi yang ada, perbankan melakukan sebuah inovasi berupa *mobile banking*, *virtual banking*, *internet banking*, dan uang elektronik. Dengan adanya produk baru tersebut, diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses data keuangan pribadi dimana saja dan kapan saja, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dari keberagaman inovasi yang dibuat oleh perbankan, uang elektronik merupakan inovasi yang banyak ditiru dan digunakan. Menurut Bank Indonesia (2020) uang elektronik merupakan alat pembayaran yang memiliki beberapa unsur

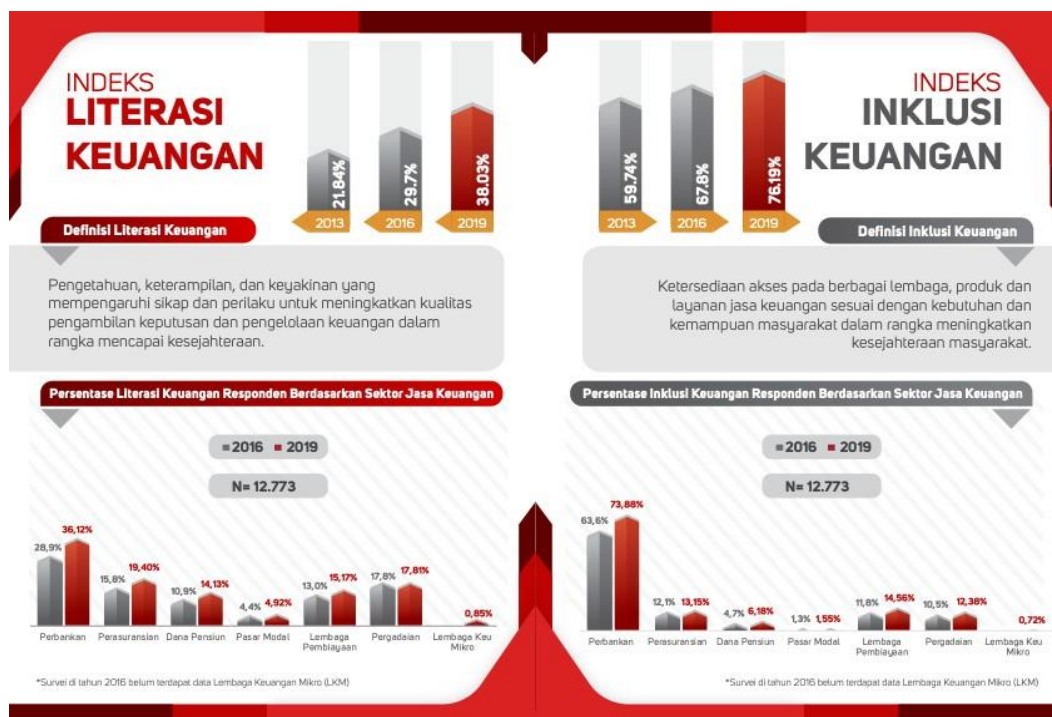
seperti diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan di dalam suatu media seperti server atau chip, dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang – undang yang mengatur tentang perbankan. Berdasarkan berita yang di lansir melaui bareksa.com, Bank Indonesia menyatakan bahwa pertumbuhan nilai transaksi menggunakan uang elektronik pada agustus 2020 sebesar 33,8 persen (YoY), dibandingkan bulan sebelumnya sebesar 24,42 persen (YoY).

Dalam perkembangan *Fintech*, *financial inclusion* memiliki peran penting di dalamnya. Menurut Ozili (2018) *financial inclusion* adalah penyediaan akses layanan keuangan kepada semua anggota populasi. Dengan demikian apabila suatu produk/jasa keuangan dapat diakses dengan mudah oleh semua orang, maka akan mendorong perkembangan dan penyebaran *Fintech* di masyarakat. Dengan meningkatnya *financial inclusion* dapat mendorong perekonomian disuatu negara sehingga dapat menurunkan tingkat kemiskinan dan meminimalisir kesenjangan sosial. Rakhmindyarto & Syaifullah (2012) menyatakan bahwa turunnya tingkat kemiskinan dan kensenjangan sosial akibat dari inklusi keuangan dapat diimplementasikan dengan pemberian falisitas kredit atau kredit mikro baik individu ataupun kalangan UMKM. Dengan meningkatnya inklusi keuangan diharapkan masyarakat dapat menabung di bank dan dapat mengatur keuangannya secara mudah.

Financial Inclusion ikut berkembang apabila disertai dengan berkembangnya *financial literacy* dimasyarakat. Bongomin et al. (2017) menyatakan bahwa *financial literacy* merupakan suatu pengetahuan dan keterampilan keuangan dalam membuat keputusan dan pilihan keuangan yang bijaksana dan lebih baik. Meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai keuangan, maka akan meningkat pula kemampuan masyarakat dalam mengakses produk/jasa keuangan yang tersedia. Sehingga dapat mempengaruhi peningkatan *financial inclusion* dimasyarakat.

Berdasarkan Gambar 1.1 yang didapat dari hasil survei OJK (2020), dinyatakan bahwa pada tahun 2019 menunjukkan indeks literasi keuangan mencapai 38,03% dan indeks inklusi keuangan 76,19%. Angka tersebut meningkat dibanding hasil survei OJK 2016 yaitu indeks literasi keuangan 29,7% dan indeks inklusi keuangan 67,8%.

Dengan demikian dalam 3 tahun terakhir terdapat peningkatan pemahaman keuangan (literasi) masyarakat sebesar 8,33%, serta peningkatan akses terhadap produk dan layanan jasa keuangan (inklusi keuangan) sebesar 8,39%.



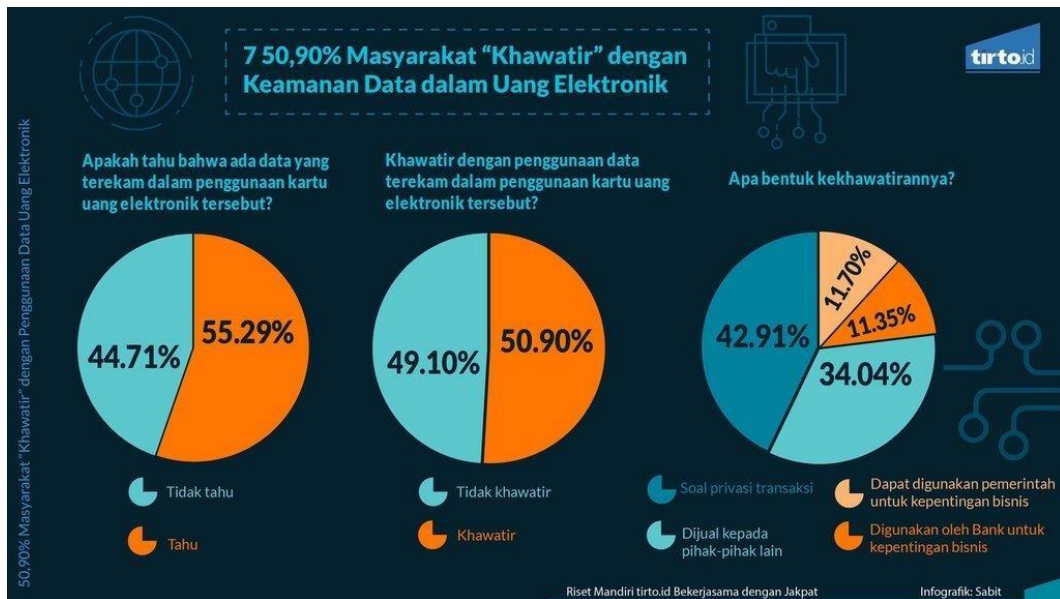
Gambar 1.1
Presentase Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2019

Sumber: OTORITAS JASA KEUANGAN (2019)

Perkembangan inklusi keuangan yang terjadi di Indonesia cukup tinggi. Namun di dalam negara ASEAN Indonesia masih tertinggal dibanding beberapa negara lainnya. Dilansir dari antaranews.com menyatakan bahwa berdasarkan data Keuangan Global 2017 yang dirilis oleh Bank Dunia, Singapura merupakan negara ASEAN dengan tingkat inklusi keuangan tertinggi, dengan angka mencapai 97.9%.

Sedangkan Indonesia memiliki tingkat inklusi dengan angka 48,9%. Berdasarkan artikel yang dilansir dari merdeka.com menyatakan bahwa inklusi keuangan di Indonesia pada tahun 2019 sebesar 76.19%. Namun Indonesia masih tertinggal dari negara Thailand dengan tingkat inklusi keuangan sebesar 82%, Malaysia sebesar 85%, dan Singapura sebesar 98%. Hal ini terjadi akibat ketidakmerataan tersebarnya teknologi di Indonesia. Dalam hal meningkatkan inklusi keuangan Presiden Jokowi untuk meningkatkan perlindungan terhadap nasabah dan konsumen. Sehingga kepercayaan masyarakat meningkat karena hal tersebut merupakan hal yang penting dan mutlak bagi industri jasa dan keuangan terjaga.

Berdasarkan Gambar 1.2 menjelaskan bahwa dibalik berkembangnya teknologi dalam meningkatkan produk/layanan keuangan di Indonesia, masyarakat khawatir dengan keamanan data pribadi yang berada di dalam produk/layanan keuangan khususnya penggunaan uang elektronik. Hasil survey pada tahun 2017 yang dilansir dari tirto.id, menghasilkan bahwa 50,90% responden khawatir dengan data pribadi mereka disalahgunakan oleh pihak penyedia layanan. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 42,91% khawatir akan privasi transaksi, 34,04% khawatir akan data pribadi mereka dijual ke pihak lain, 11,70% khawatir data pribadi mereka digunakan pemerintah untuk kepentingan bisnis, dan 34,04% khawatir data pribadi mereka digunakan oleh bank untuk kepentingan bisnis.



Gambar 1.2
50,90% Masyarakat “Khawatir” Dengan Keamanan Data Dalam Uang Elektronik

Sumber: Tirto.id (2017)

Kasus kebocoran data tidak jarang terjadi diperusahaan besar sekalipun. Berdasarkan berita yang dilansir dari kompas.com oleh Galuh Putri Riyanto (2021) menyatakan bahwa terdapat 533 juta pengguna *Facebook* bocor dan dilansir dari cnbcindonesia.com menyatakan bahwa sebanyak 91 juta data pengguna Tokopedia bocor. Kekhawatiran tersebut muncul akibat dari ketidakpercayaan pelanggan terhadap penyedia produk/layanan keuangan. Sehingga dari pihak penyedia layanan harus memiliki perlindungan terhadap konsumen untuk meyakinkan bahwa produk/jasa keuangan yang digunakan aman dan dapat dipertanggung jawabkan.

Perlindungan terhadap konsumen atau *digital consumer protection* merupakan sikap transparan dalam berperilaku bisnis, memberikan informasi penting tentang produk/layanan mereka, dan memperlakukan konsumen secara adil dan etis (Tiwok, 2013). Sedangkan Ardic et al (2011) menyatakan bahwa *digital consumer protection* merupakan hukum dan aturan untuk memastikan keadilan diantara penyedia layanan dan konsumen. Berdasarkan pengertian diatas bahwa dibutuhkannya perlindungan terhadap pelanggan untuk meningkatkan kemauan

para pelanggan untuk menggunakan uang elektronik. Dalam penelitian ini *digital consumer protection* sebagai variabel mediasi yang dapat mempengaruhi berkembangnya *financial inclusion* dimasyarakat. Hal ini dipicu oleh kepercayaan masyarakat terhadap produk/jasa yang disediakan oleh pihak penyedia ditambah dengan pengetahuan masyarakat mengenai keuangan yang cukup baik, makan keinginan dan kemampuan masyarakat dalam mengkases produk/jasa keuangan yang tersedia.

Penelitian ini menggunakan 2 teori dasar yaitu *Restricted Access/Limited Control* (RALC) dan *Diffusion of Innovation* (DOI). Teori RALC membahas tentang pentingnya privasi seseorang yang harus dijaga. Penelitian ini, meneliti bahwa pihak penyedia layanan keuangan harus dapat menjamin keamanan dan menjamin kerahasiaan data pribadi nasabah dalam menggunakan produk/jasa keuangan yang disediakan. Diharapkan dengan keamanan yang dijamin oleh pihak penyedia layanan keuangan dapat meningkatkan inklusi keuangan di negara tersebut. Teori DOI, membahas tentang penyebaran inovasi teknologi ke dalam seluruh sektor tergantung dari saluran. Penelitian ini, meneliti bahwa untuk meningkatkan inklusi keuangan terutama uang elektronik, membutuhkan penyebaran informasi mengenai manfaat uang elektronik ke masyarakat, untuk mempermudah masyarakat dalam mengelola keuangannya.

Model penelitian ini didasari oleh penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Bongomin et al (2020) menyatakan bahwa terdapat 2 faktor yang dapat mempengaruhi *financial inclusion* yaitu *mobile money adoption* sebagai variabel independent dan *digital consumer protection* sebagai variabel mediasi. Kodongo (2018) menyatakan bahwa *financial inclusion* dapat dipengaruhi oleh *financial literacy*. Okello et al (2017) menyatakan bahwa terhadap 2 faktor yang mempengaruhi *financial inclusion* yaitu *institutional farming* sebagai variabel independent dan *financial literacy* sebagai variabel mediasi. Rudledge (2010) menyatakan bahwa *digital consumer protection* dipengaruhi oleh *financial literacy*.

Dari penelitian sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh *financial literacy* terhadap *financial inclusion* dengan *digital*

consumer protection sebagai variabel mediasi terhadap orang-orang yang menggunakan uang elektronik sebagai alat transaksi. Yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini menggunakan 2 teori yaitu RACL dan DOI. Penelitian ini merupakan gabungan dari beberapa penelitian yang ada sebelumnya.

Sampel penelitian ini adalah responden yang menggunakan uang elektronik di Indonesia. Pemilihan sampel ini didasarkan pada Gambar 1.2. terlihat bahwa masih banyak orang-orang yang takut menggunakan uang elektronik akibat ketidakamanan sistem dalam menjaga data pribadi konsumen.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk memverifikasi hubungan *financial literacy* terhadap *financial inclusion* yang dimediasi *digital consumer protection*, dengan menggunakan teori RLAC dan teori DOI terhadap orang – orang yang menggunakan uang elektronik di Indonesia. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH LITERASI KEUANGAN TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DENGAN PERLINDUNGAN TERHADAP PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP PENGGUNA UANG ELEKTRONIK DI INDONESIA”**

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- a. *financial literacy* mempengaruhi *financial inclusion*
- b. *financial literacy* mempengaruhi *digital consumer protection*
- c. *digital consumer protection* mempengaruhi *financial inclusion*
- d. *digital consumer protection* dapat menjadi mediasi bagi pengaruh *financial literacy* pada *financial inclusion*

3. Batasan Masalah

Penelitian ini memerlukan batasan supaya penelitian ini memiliki arah yang jelas, maka batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel independent yang ingin diteliti merupakan variabel yang dianggap mempengaruhi terhadap *financial inclusion* yaitu *financial literacy* dan *digital consumer protection*.
- b. Variabel mediasi yang diteliti merupakan variabel yang dianggap mempengaruhi terhadap *financial inclusion* yaitu *digital consumer protection*.
- c. Variabel dependen yang akan diteliti adalah *financial inclusion*.
- d. Sampel yang akan kita ambil merupakan orang-orang yang pernah menggunakan uang elektronik.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Apakah *financial literacy* berpengaruh terhadap *financial inclusion* terhadap pengguna uang elektronik?
- b. Apakah *financial literacy* berpengaruh terhadap *digital consumer protection* terhadap pengguna uang elektronik?
- c. Apakah *digital consumer protection* berpengaruh terhadap *financial inclusion* terhadap pengguna uang elektronik?
- d. Apakah *financial literacy* mempengaruhi *financial inclusion* melalui *digital consumer protection* terhadap pengguna uang elektronik?

B. TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi hubungan *financial literacy* terhadap *financial inclusion* yang dimediasi oleh *digital consumer protection* dengan pendekatan pada dua teori utama yaitu RALC dan DOI.

2. Manfaat

Manfaat yang penulis harapkan dari penelitian diatas sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *financial inclusion* dan dapat mengetahui seberapa besar *financial literacy* dan *digital consumer protection* mempengaruhi *financial inclusion*

b. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan kepada semua masyarakat mengenai layanan/produk keuangan, terutama bagi masyarakat yang menggunakan uang elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- ACCION. (2011). *Financial Inclusion : What ' s the Vision ? What would it take for Mexico to achieve full inclusion by the year 2020?*
- Ahmadi Danyali, A. (2018). Factors influencing customers' change of behaviors from online banking to mobile banking in Tejarat Bank, Iran. *Journal of Organizational Change Management*, 31(6), 1226–1233.
<https://doi.org/10.1108/JOCM-07-2017-0269>
- Alan F. Westin. (1967). Privacy and Freedom. *California Law Review*, 56(3), 911.
<https://doi.org/10.2307/3479272>
- Ardic, O. P., Ibrahim, J. A., & Mylenko, N. (2011). *Consumer protection laws and regulations in deposit and loan services : a cross-country analysis with a new data set. January*, 1–44. <http://www.crimbbd.org/wp-content/uploads/2015/08/4.5.pdf%5Cnhttps://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Consumer-Protection-Laws-and-Regulations-in-Deposit-and-Loan-Services-Jan-2011.pdf%0Ahttp://www.crimbbd.org/wp-content/uploads/2015/08/4.5.pdf>
- Bank Indonesia. (2020). *APA ITU UANG ELEKTRONIK*. Bank Indonesia.
<https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>
- Bauhoff, S., Carman, K. G., & Wuppermann, A. (2020). *Financial Literacy and Consumer Choice of Health Insurance: Evidence from Low-income Populations in the United States*. 19, 115–128.
<https://doi.org/10.1108/s1474-823120200000019011>
- Beardsley, E. (1971). *Privacy: Autonomy and selective disclosure*.
- Bongomin, G. O. C., Munene, J. C., Ntayi, J. M., & Malinga, C. A. (2018). Nexus between financial literacy and financial inclusion: Examining the moderating role of cognition from a developing country perspective. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1190–1212.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2017-0175>
- CGAP. (2013). *Incorporating Financial Inclusion into Global Standard Setting*.
- Dev, M. S. (2006). Financial Inclusion : and Issues Challenges. *Economic and Political Weekly*, 41(41), 4310–4313.

- ESAF. (2011). *Facilitating Client Protection , Financial Literacy , and Consumer Awareness* (No. 16; Issue 16).
- Filipova-Rivers, M. (2016). *FINANCIAL CONSUMER PROTECTION AND LITERACY: A COMPATIVE STUDY BETWEEN BULGARIA AND ROMANIA* (Issue 70130).
- Galuh Putri Riyanto. (2021). *Data 533 Juta Pengguna Facebook Bocor, Termasuk Indonesia*. Kompas.Com.
<https://tekno.kompas.com/read/2021/04/04/09330067/data-533-juta-pengguna-facebook-bocor-termasuk-indonesia?page=all>
- Hair, Joe F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121.
<https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair, Joseph F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Han, R., & Melecky, M. (2014). Financial Inclusion for Financial Stability Access to Bank Deposits and the Growth of Deposits in the Global Financial Crisis. *World Development Report, Background*(2014), 2–24.
- Johannes M. Pennings, & Harianto, F. (1992). The diffusion of technological innovation in the Brazilian ethanol industry. *Strategic Management Journal*, 13(1), 29–46.
- Johnson, B. (2019). Consumer protection and financial inclusion. *Cato Journal*, 39(3), 489–497. <https://doi.org/10.36009/CJ.39.3.1>.
- Kodongo, O. (2018). Financial Regulations, Financial Literacy, and Financial Inclusion: Insights from Kenya. *Emerging Markets Finance and Trade*, 54(12), 2851–2873. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2017.1418318>
- Koomson, I., Villano, R. A., & Hadley, D. (2020). Intensifying financial inclusion through the provision of financial literacy training: a gendered perspective. *Applied Economics*, 52(4), 375–387.
<https://doi.org/10.1080/00036846.2019.1645943>

- Losse, K. (2009). Financial Capability and Consumer Protection – A way Forward to Financial Inclusion in Africa. In *Making Finance Work for Africa* (Issue September). <https://responsiblefinanceforum.org/wp-content/uploads/2014/08/Financial-Capability-and-Consumer-Protection-A-way-Forward-to-Financial-Inclusion-in-Africa1.pdf>
- Lusardi, A., Michaud, P. C., & Mitchell, O. S. (2017). Optimal financial knowledge and wealth inequality. *Journal of Political Economy*, 125(2), 431–477. <https://doi.org/10.1086/690950>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44. <https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Mark Flaming, Alexander Owino, Kate McKee, Dr. Nicola Jentzsch Simone di Castri, B. M., & Moses Ochieng, D. C. and B. A. (2011). *Financial consumer protection in Kenya: Key research findings and policy recommendations*.
- Moor, J. H. (1990). The Ethics of Privacy. *Journalism Ethics: A Philosophical Approach*, 39, 69–82. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195370805.003.0014>
- Morgan, P. J., & Long, T. Q. (2020). Financial literacy, financial inclusion, and savings behavior in Laos. *Journal of Asian Economics*, 68, 101197. <https://doi.org/10.1016/j.asieco.2020.101197>
- OECD. (2009). *Financial Literacy and Consumer Protection : Overlooked Aspects of The Crisis* (Issue June).
- OECD. (2017). *G20/OECD INFE REPORT Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age*.
- OJK. (2020). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2019*. Ojk.Co.Id. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-2019.aspx>
- Okello, C. B., Ntayi, J. M., & Munene, J. C. (2017). Institutional framing and financial inclusion: testing the mediating effect of financial literacy using SEM bootstrap approach Abstract: *International Journal of Social*

- Economics Iss International Journal of Social Economics*, 29(11), 830–848.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJSE-02-2015-0032>
- Okello Candiya Bongomin, G., Mpeera Ntayi, J., & Akol Malinga, C. (2020). Analyzing the relationship between financial literacy and financial inclusion by microfinance banks in developing countries: social network theoretical approach. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40(11–12), 1257–1277. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-12-2019-0262>
- Okello Candiya Bongomin, G., Mpeera Ntayi, J., Munene, J. C., & Akol Malinga, C. (2017). The relationship between access to finance and growth of SMEs in developing economies: Financial literacy as a moderator. *Review of International Business and Strategy*, 27(4), 520–538.
<https://doi.org/10.1108/RIBS-04-2017-0037>
- Okello Candiya Bongomin, G., & Ntayi, J. M. (2020). Mobile money adoption and usage and financial inclusion: mediating effect of digital consumer protection. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 22(3), 157–176.
<https://doi.org/10.1108/DPRG-01-2019-0005>
- Okello Candiya Bongomin, G., Ntayi, J. M., Munene, J. C., & Nkote Nabeta, I. (2016). Social capital: mediator of financial literacy and financial inclusion in rural Uganda. *Review of International Business and Strategy*, 26(2), 291–312. <https://doi.org/10.1108/RIBS-06-2014-0072>
- Ottosson, S. (2018). Developing and managing innovation in a fast changing and complex world: Benefiting from dynamic principles. *Developing and Managing Innovation in a Fast Changing and Complex World: Benefiting from Dynamic Principles*, 1–281. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-94045-8>
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340.
<https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
- Rakhmindyarto, & Syaifullah. (2012). Keuangan Inklusif dan Pengentasan Kemiskinan. *Kementerian Keuangan*.
<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/keuangan-inklusif-dan-pengentasan-kemiskinan/>

- Rogers, E. M., & Everett, M. (1983). *DIFFUSION OF Third Edition*.
teddykw2.files.wordpress.com/.../everett-m-rogers-diffusion-of-innovati..
- Rutledge, S. L. (2010). Consumer Protection and Financial Literacy - Lessons from Nine Country Studies. In *Policy Research Working Paper WPS5326* (Vol. 2010, Issue 1).
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/3816/WPS5326.pdf?sequence=1>
- Rutledge, S. L., & Symonds, R. L. (2010). *Good Practices for Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia : Nagavalli Annamalai Rodney Lester* (Issue August).
- Shih, T. Y., & Ke, S. C. (2014). Determinates of financial behavior: Insights into consumer money attitudes and financial literacy. *Service Business*, 8(2), 217–238. <https://doi.org/10.1007/s11628-013-0194-x>
- Sung, A., Leong, K., Sironi, P., O'Reilly, T., & McMillan, A. (2019). An exploratory study of the FinTech (Financial Technology) education and retraining in UK. *Journal of Work-Applied Management*, 11(2), 187–198. <https://doi.org/10.1108/jwam-06-2019-0020>
- Tahira, Z., & Rosadi, S. D. (2018). *CONSUMER PROTECTION IN DIGITAL ECONOMY ERA : LAW IN INDONESIA*. 7(1), 1–26.
- Tavani, H. T. (2007). Philosophical theories of privacy: Implications for an adequate online privacy policy. *Metaphilosophy*, 38(1), 1–22. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9973.2006.00474.x>
- Tavani, H. T., & Moor, J. H. (2001). Privacy protection, control of information, and privacy-enhancing technologies. *ACM SIGCAS Computers and Society*, 31(1), 6–11. <https://doi.org/10.1145/572277.572278>
- Tiwok, S. (2013). *Developing a Framework for Financial Consumer Protection in Vanuatu*.
- ZYWICKI, T. J. (2016). Market-Reinforcing versus Market-Replacing Consumer Finance Regulation. *Reframing Financial Regulation: Enhancing Stability and Protecting Consumers*, 319–341

