

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Theory of Planned Behavior

Teori Perilaku Berencana (TPB), yang digagas oleh Ajzen (1991) sebagai pengembangan dari Teori Tindakan Beralasan (TRA) (Ajzen & Fishbein, 1980), bertujuan untuk memahami perilaku manusia dengan fokus pada niat perilaku sebagai prediktor utamanya. Niat ini dibentuk oleh tiga faktor yang saling terkait yaitu sikap individu terhadap perilaku (evaluasi positif atau negatif), norma subjektif (persepsi tekanan sosial dari orang-orang penting), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (keyakinan akan kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku). Semakin positif sikap, semakin kuat dukungan norma subjektif, dan semakin tinggi persepsi kontrol perilaku, maka semakin besar pula niat individu untuk melakukan tindakan tersebut, yang pada akhirnya meningkatkan kemungkinan perilaku aktual terjadi, terutama untuk tindakan yang tidak sepenuhnya di bawah kendali individu (Sugiyanto & Singagerda, 2024)

2.2 Inklusi Keuangan

Pada Oktober 2011, The Center for Financial Inclusion (CIF) memperbarui definisi inklusi keuangan sebagai "keadaan di mana setiap individu yang membutuhkan memiliki akses ke berbagai layanan keuangan berkualitas, yang tersedia dengan harga terjangkau, mudah diakses, dan dihormati martabatnya oleh penyedia layanan. Layanan ini disediakan oleh berbagai penyedia, sebagian besar berasal dari sektor swasta, dan mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkan, termasuk penyandang disabilitas, kelompok miskin, masyarakat pedesaan, dan kelompok terpinggirkan lainnya (Shrier, 2022). Nanda dan Kaur (2016) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai ketersediaan dan kesetaraan kesempatan untuk mengakses layanan keuangan. Inklusi keuangan adalah proses yang memungkinkan individu dan bisnis untuk mengakses produk dan layanan keuangan yang tepat, terjangkau, dan tepat waktu (Ugwuanyi & Amah Okore, 2022).

Inklusi keuangan didorong oleh keinginan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang memadai, dengan memberikan edukasi dan memastikan layanan tersebut dapat dinikmati oleh semua kalangan tanpa memandang latar belakang (DanaSyariah, 2023). Adapun faktor penentu inklusi keuangan diantaranya (Zuhriyah, 2024) :

1. Literasi Keuangan

Pemahaman yang baik tentang produk dan layanan keuangan membantu individu lebih percaya diri dalam mengakses dan menggunakan layanan keuangan.

2. Faktor Sosial Ekonomi

Pendapatan, pendidikan, dan pekerjaan memengaruhi kemampuan dan kesempatan seseorang dalam menggunakan layanan keuangan.

3. Akses Teknologi

Teknologi seperti mobile banking dan fintech memudahkan masyarakat, terutama di daerah terpencil, untuk menjangkau layanan keuangan.

4. Kebijakan Pemerintah

Dukungan pemerintah melalui regulasi, edukasi keuangan, dan program inklusi dapat memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal.

Inklusi keuangan bertujuan untuk mendukung pembangunan ekonomi, mengurangi kemiskinan, mendorong pemerataan pendapatan, dan menjaga stabilitas sistem keuangan. Selain itu, inklusi keuangan berupaya menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui pendekatan yang menyeluruh. Peningkatan literasi keuangan juga menjadi sasaran penting guna meningkatkan pemahaman dan kepercayaan terhadap layanan keuangan formal. Di samping itu, inklusi keuangan mendorong perluasan akses, khususnya bagi kelompok rentan, melalui penghapusan hambatan geografis dan administratif serta pemanfaatan teknologi, inklusi keuangan memperkuat sinergi antar lembaga keuangan untuk memperluas jangkauan layanan secara merata (Zuhriyah, 2024).

Strategi dalam mendorong inklusi keuangan telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. Dalam konteks Indonesia, beberapa bentuk nyata dari inklusi keuangan antara lain program Simpanan Pelajar (SimPel) yang ditujukan untuk memperkenalkan budaya menabung sejak usia dini, serta Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang mendukung pembiayaan bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Selain itu, beberapa contoh program inklusi keuangan yang telah diterapkan di Indonesia antara lain:

1. Pelatihan keuangan bagi pelaku UMKM, yang bertujuan meningkatkan kapasitas pengelolaan keuangan usaha kecil agar lebih mandiri dan berdaya saing.
2. Pengenalan produk keuangan perbankan kepada pelajar, guna menumbuhkan pemahaman dan kebiasaan menabung sejak dini.
3. Penyediaan layanan keuangan digital tanpa biaya, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan keuangan dengan mudah dan terjangkau.
4. Sosialisasi mengenai keamanan transaksi perbankan, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga data dan informasi keuangan.
5. Fasilitasi pembukaan rekening secara gratis bagi masyarakat kurang mampu, sebagai bentuk awal menuju layanan keuangan formal.

2.2.1 Indikator Inklusi Keuangan

Indikator inklusi keuangan menurut (Asif et al., 2023)

- 1) Akses terhadap Produk dan Layanan Keuangan

Akses ke layanan keuangan mencakup kemampuan individu atau rumah tangga untuk memperoleh produk keuangan dasar seperti rekening tabungan, pinjaman, layanan pembayaran, dan asuransi.

- 2) Kemampuan Menggunakan Layanan Keuangan

Kemampuan menggunakan layanan keuangan mencerminkan seberapa sering dan efektif individu memanfaatkan produk keuangan yang tersedia.

3) Dampak Layanan Keuangan (Impact / Outcomes)

Dampak yang mengacu pada perubahan positif yang dialami individu atau komunitas setelah mengakses dan menggunakan layanan keuangan. Seperti peningkatan pendapatan, peningkatan tabungan, pengurangan kerentanan finansial, atau terciptanya peluang usaha.

Indikator dari inklusi keuangan adalah (Dyah Praptitorini et al., 2022)

1) Penyimpanan keuangan

Mengukur sejauh mana individu menggunakan layanan keuangan formal untuk menyimpan dan mengelola keuangan mereka. Penyimpanan keuangan yang baik mencerminkan akses dan partisipasi dalam sistem keuangan formal yang lebih luas.

2) Kesadaran

Berkaitan dengan tingkat pemahaman individu terhadap konsep, manfaat, dan risiko layanan keuangan. Kesadaran yang tinggi memungkinkan seseorang membuat keputusan keuangan yang lebih bijak.

3) Pilihan produk dan alternatif layanan keuangan

Indikator ini mengukur sejauh mana individu memiliki akses ke berbagai produk keuangan dan mampu memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Indikator inklusi keuangan menurut (Fernandes et al., 2021)

1) Jumlah rekening bank

Mengukur tingkat akses masyarakat terhadap layanan perbankan formal melalui jumlah rekening yang dimiliki orang dewasa. Semakin tinggi jumlah rekening bank yang dimiliki oleh penduduk, semakin luas cakupan inklusi keuangan di suatu wilayah.

2) Indeks inklusi keuangan

Indikator komposit yang mengukur tingkat inklusi keuangan berdasarkan tiga aspek utama:

- Akses → Kemudahan memperoleh layanan keuangan.

- Penggunaan → Seberapa sering masyarakat menggunakan layanan keuangan.
- Kualitas → Apakah layanan keuangan memberikan manfaat nyata bagi penggunanya.
- Indeks ini digunakan untuk menilai kemajuan inklusi keuangan suatu negara atau wilayah dalam jangka panjang.

Indikator inklusi keuangan menurut (Jain, 2022)

- 1) Akses ke layanan keuangan: Seberapa mudah masyarakat dapat mengakses layanan keuangan melalui digital financial services.
- 2) Peningkatan transaksi non-tunai: Penggunaan layanan digital untuk pembayaran dan transfer dana.
- 3) Peningkatan tabungan dan investasi: Seberapa besar layanan digital membantu masyarakat dalam menabung atau berinvestasi.
- 4) Keterjangkauan layanan keuangan: Biaya transaksi yang lebih rendah dan kemudahan mendapatkan layanan finansial.
- 5) Keamanan finansial pengguna: Seberapa aman layanan digital dalam melindungi uang dan data pribadi pengguna

2.3 E-Wallet

E-wallet adalah platform pembayaran yang memungkinkan pengguna menyimpan saldo, melakukan transaksi elektronik, serta mengakses berbagai layanan keuangan melalui perangkat seluler atau internet. Sebagai bagian dari fintech, e-wallet dirancang untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi dalam berbagai aktivitas keuangan (Ciptarianto, 2022).

2.3.1 Indikator E-Wallet

Indikator (Asif et al., 2023)

- 1) Behavioral Intention (Niat Perilaku)

Niat perilaku menggambarkan keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan fintech sebagai bagian dari aktivitas keuangan mereka.

2) Kepercayaan

Kepercayaan terhadap layanan fintech berperan penting dalam mendorong adopsi teknologi keuangan.

3) Social Influence (Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Fintech)

Rekomendasi dari teman, keluarga, atau komunitas dapat meningkatkan minat seseorang dalam mencoba dan mengadopsi layanan keuangan digital. Selain itu, tren digitalisasi dan popularitas fintech di masyarakat juga memengaruhi persepsi individu dalam memilih layanan keuangan berbasis teknologi.

Indikator E-Wallet menurut (Ciptarianto, 2022)

1) Volume dan Frekuensi Transaksi E-Wallet

Mengukur jumlah transaksi yang dilakukan melalui e-wallet dalam suatu periode tertentu. Termasuk transaksi pembayaran di e-commerce, transfer dana, pembayaran tagihan, dan top-up saldo.

2) Jumlah Pengguna Aktif E-Wallet

Mengukur berapa banyak orang yang menggunakan e-wallet secara aktif dalam satu periode. Biasanya dihitung berdasarkan jumlah Monthly Active Users (MAU) atau Daily Active Users (DAU).

3) Jenis Transaksi yang Paling Banyak Digunakan

Mengukur kategori transaksi yang paling sering dilakukan melalui e-wallet, seperti:

- a. Pembayaran e-commerce (Shopee, Tokopedia, Lazada, dsb.)
- b. Pembayaran transportasi (Gojek, Grab)
- c. Pembelian makanan/minuman (GoFood, ShopeeFood)
- d. Pembayaran tagihan (PLN, PDAM, internet, pulsa)

4) Tingkat Kepercayaan dan Keamanan dalam Penggunaan E-Wallet

Mengukur tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan transaksi e-wallet. Menilai persepsi masyarakat terhadap risiko seperti penipuan, pencurian data, dan kebocoran informasi pribadi.

5) Pengaruh Cashback, Diskon, dan Promo terhadap Penggunaan E-Wallet

Mengukur sejauh mana cashback, diskon, dan promosi memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan e-wallet tertentu.

2.4 Layanan Keuangan Digital

Layanan keuangan digital merupakan pemanfaatan teknologi digital untuk memberikan akses ke layanan keuangan, khususnya bagi individu yang sebelumnya belum terjangkau oleh perbankan konvensional. Inovasi dalam layanan ini memungkinkan transaksi keuangan dilakukan dengan lebih cepat, aman, dan efisien melalui perangkat digital seperti ponsel dan komputer. Konsep ini meliputi diantaranya mobile banking, internet banking, kartu kredit, kartu debit, dan lain lain (Jain, 2022)

2.4.1 Indikator Layanan Keuangan Digital

Indikator layanan keuangan digital oleh (Asif et al., 2023)

1) Kemudahan Layanan (Usability)

Usability mencerminkan sejauh mana layanan fintech dapat digunakan secara praktis dan efisien oleh pengguna dari berbagai latar belakang, termasuk masyarakat pedesaan dan kurang berpendidikan.

2) Biaya Layanan

fintech mampu menekan biaya operasional dan transaksi dibandingkan dengan sistem perbankan tradisional, terutama dalam hal layanan simpan-pinjam, pengiriman uang, dan pembayaran.

3) Keamanan

aspek keamanan merujuk pada keyakinan pengguna terhadap perlindungan data pribadi, integritas transaksi, serta pengalaman sebelumnya yang positif.

Indikator layanan keuangan digital menurut (Fernandes et al., 2021)

1) Volume Transaksi di Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Mengukur jumlah transaksi keuangan yang dilakukan melalui mesin ATM dalam suatu periode. Transaksi yang dimaksud meliputi penarikan tunai, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo.

2) Volume Pembayaran di Terminal POS (Point of Sale)

Mengukur jumlah transaksi pembayaran yang dilakukan melalui mesin EDC (Electronic Data Capture) di terminal POS menggunakan kartu debit, kartu kredit

3) Jumlah agen perbankan

Mengukur jumlah agen perbankan yang menyediakan layanan keuangan di daerah yang tidak memiliki akses langsung ke bank fisik. Agen perbankan biasanya bekerja sama dengan bank untuk menyediakan layanan seperti setoran tunai, penarikan, pembayaran tagihan, dan transfer dana.

Indikator layanan keuangan digital menurut (Jain, 2022)

1) Adaptability

Kemampuan layanan keuangan digital untuk menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna, baik dalam hal fitur, teknologi, maupun kemudahan akses di berbagai perangkat dan sistem operasi. Semakin fleksibel layanan keuangan digital, semakin besar peluang pengguna untuk mengadopsinya dalam kehidupan sehari-hari.

2) Affordability

Biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan layanan keuangan digital lebih rendah dibandingkan dengan metode perbankan tradisional. Tidak ada biaya administrasi yang tinggi, dan sering kali terdapat berbagai promo serta cashback yang membuat layanan ini semakin terjangkau bagi masyarakat luas, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan finansial.

3) Security

Keamanan menjadi faktor utama dalam layanan keuangan digital karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan transaksi keuangan pengguna. Teknologi seperti enkripsi, otentikasi dua faktor, dan sistem keamanan berbasis AI membantu mencegah ancaman seperti peretasan, pencurian identitas, dan penyalahgunaan akun.

4) Online Monthly Statement

Pengguna dapat dengan mudah mengakses dan memantau laporan keuangan bulanan mereka melalui aplikasi atau email. Fitur ini memberikan transparansi dalam pengelolaan keuangan dan membantu pengguna dalam merencanakan anggaran serta mengontrol pengeluaran mereka dengan lebih baik.

5) Quick Financial Decision Making

Layanan keuangan digital menyediakan informasi keuangan secara real-time, memungkinkan pengguna untuk mengambil keputusan keuangan dengan cepat. Misalnya, pengguna dapat segera mengetahui saldo rekening, status transaksi, atau pergerakan investasi mereka, yang membantu dalam perencanaan keuangan yang lebih efektif.

6) Easy Interbank Account Facility

Layanan keuangan digital memungkinkan pengguna untuk melakukan transfer dana ke berbagai bank dengan mudah tanpa harus melewati prosedur yang rumit.

7) Internet Connectivity

Kinerja layanan keuangan digital sangat bergantung pada koneksi internet yang stabil. Semakin baik koneksi internet, semakin lancar transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, pengembangan infrastruktur internet yang lebih luas dan stabil sangat penting untuk meningkatkan adopsi layanan keuangan digital, terutama di daerah terpencil.

8) Accurate Timing

Layanan keuangan digital harus mampu memproses transaksi dalam waktu yang tepat tanpa adanya penundaan atau kegagalan transaksi. Ketepatan waktu sangat penting untuk transaksi yang bersifat mendesak seperti pembayaran tagihan, transfer dana, atau investasi yang memerlukan eksekusi cepat.

2.5 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA/ JUDUL	VARIBEL/ INDIKATOR	METODE PENELITIAN	HASIL PEMBAHASAN
1.	The impact of fintech and digital financial services on financial inclusion in india. (Asif et al., 2023)	X1 fintech X2 digital financial services Y financial inclusion Indikator : X1 Fintech (Q2) • Niat berperilaku • Pengaruh sosial • Kepercayaan layanan • Kegunaan X2 (Digital financial Service) • Kemudahan layanan • Biaya Layanan	PRIMER	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fintech berpengaruh positif terhadap inklusi keuangan.

		<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan <p>Y (Financial Inclusion)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akses ke Produk dan Layanan Keuangan • Kemampuan menggunakan layanan keuangan • Dampak layanan keuangan terhadap kondisi ekonomi 		
2.	Role of Digital Financial Services and its Impact on the Financial Inclusion in India. (Jain, 2022) (Q4)	X digital financial service Y inklusi keuangan Indikator : <ul style="list-style-type: none"> • Adaptability • Affordability • Security • Online Monthly Statement • Quick Financial Decision Making 	Primer	layanan keuangan digital (perbankan internet, perbankan seluler, kartu kredit, dan kartu debit memiliki dampak yang signifikan terhadap inklusi keuangan. Layanan keuangan digital juga berdampak negatif pada beberapa isu seperti keterjangkauan, keamanan, kemampuan

		<ul style="list-style-type: none"> • Easy Interbank Account Facility • Internet Connectivity • Accurate Timing <p>Y Inklusi Keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akses ke layanan keuangan • Peningkatan transaksi non-tunai • Peningkatan tabungan dan investasi • Jangkauan layanan keuangan • Keamanan finansial pengguna 		beradaptasi, dll
3.	Effect Of Financial Technology On Financial Inclusion (M. et al., 2023)	<p>Y financial inclusion</p> <p>X fintech</p> <p>Indikator :</p> <p>X fintech</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peer-to-Peer Lending • Kredit Digital • Sistem 	<p>metode kuantitatif dengan pendekatan inferensial statistik</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi keuangan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap inklusi keuangan,</p>

		Pembayaran Elektronik Y financial inclusion <ul style="list-style-type: none"> • Akses ke layanan keuangan • Peningkatan kepemilikan rekening bank • Efisiensi dalam transaksi keuangan 		
4.	The contribution of digital financial services to financial inclusion in Mozambique: an ARDL model approach (Fernandes et al., 2021)	X Digital Financial Service Y Financial Inclusion Indikator : X digital financial service <ul style="list-style-type: none"> • Volume Transaksi di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) • Volume Pembayaran di Terminal POS (Point of Sale) • Jumlah agen perbankan Y financial inclusion	Penelitian ini menggunakan model ARDL	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan keuangan digital memiliki dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan dan perluasan akses terhadap layanan keuangan di Mozambik.

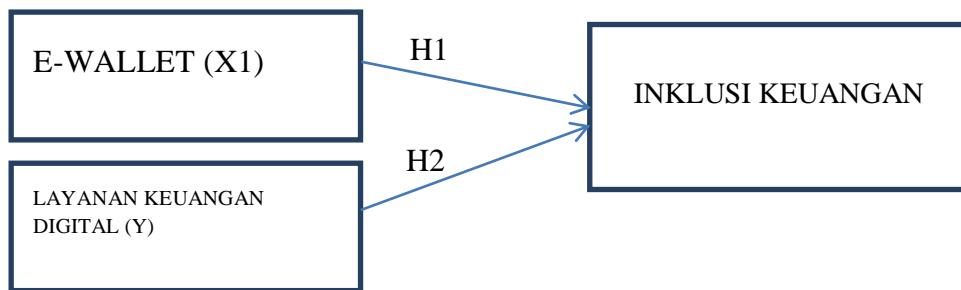
		<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah Rekening Bank • Akses ke Layanan Keuangan 		
5.	E-Wallet Application Penetration for Financial Inclusion in Indonesia" (Ciptarianto, 2022)	<p>X E-Wallet Y Financial Inclusion</p> <p>Indikator :</p> <p>X E-Wallet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volume dan Frekuensi Transaksi E-Wallet • Jumlah Pengguna Aktif E-Wallet • Jenis Transaksi yang Paling Banyak Digunakan • Tingkat Kepercayaan dan Keamanan dalam Penggunaan E-Wallet • Pengaruh Cashback, Diskon, dan Promo terhadap Penggunaan E- 	Analisis deskriptif	Hasil Penelitian ini menegaskan bahwa e-wallet memiliki dampak signifikan terhadap inklusi keuangan dengan memberikan kemudahan akses ke layanan keuangan digital,

		<p>Wallet</p> <p>Y Financial Inclusion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan akses layanan keuangan formal melalui e-wallet • Persentase pengguna e-wallet yang sebelumnya tidak memiliki rekening bank • Partisipasi masyarakat dalam layanan keuangan digital, seperti tabungan digital dan pinjaman online • Perubahan pola konsumsi keuangan setelah menggunakan e-wallet 		
6.	Strategi Digitalisasi untuk Mendorong	X Layanan Keuangan Digital (Digitalisasi Perbankan)	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan melalui

	Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). (Setyaningrat & all, 2023)	<p>Y Inklusi Keuangan</p> <p>Indikator :</p> <p>X Layanan Keuangan Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Kemanfaatan Digitalisasi Perbankan) • Kemudahan Penggunaan Digitalisasi Perbankan • Kepercayaan terhadap Layanan Digital Perbankan • Jaminan Keamanan dalam Layanan Digital Perbankan <p>Y Inklusi Keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aksesibilitas Layanan Keuangan • Peningkatan Jumlah Rekening dan Transaksi Digital • Penggunaan Layanan Keuangan 		BSI Mobile berkontribusi signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan.
--	---	---	--	--

		Digital • Keberlanjutan dalam Penggunaan Layanan Digital		
--	--	---	--	--

2.6 Kerangka Penelitian



2.7 Hipotesis Umum

2.7.1 E-Wallet berpengaruh terhadap Inklusi Keuangan

E-Wallet didefinisikan sebagai Layanan pembayaran yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa uang tunai, seperti OVO, GoPay, Dana, dan ShopeePay (Ainiyah & Yuliana, 2022). hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang memiliki hasil Penelitian yang menegaskan bahwa e-wallet memiliki dampak signifikan terhadap inklusi keuangan (Ciptarianto, 2022). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fintech termasuk e-wallet berpengaruh positif terhadap inklusi keuangan (Asif et al., 2023).

2.7.2 Layanan Keuangan Digital berpengaruh terhadap Inklusi Keuangan

layanan keuangan digital merujuk pada digitalisasi sektor keuangan yang memungkinkan individu dan bisnis untuk mengakses layanan keuangan melalui platform berbasis teknologi. Layanan ini mencakup berbagai metode pembayaran elektronik, perbankan digital, dan transaksi keuangan berbasis internet, yang memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan (Shrier, 2022). Layanan keuangan digital (perbankan

internet, perbankan seluler, kartu kredit, dan kartu debit memiliki dampak yang signifikan terhadap inklusi keuangan (Jain, 2022). Hasil penelitian ini bahwa layanan keuangan digital memiliki dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan (Fernandes et al., 2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan melalui BSI Mobile berkontribusi signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan (Setyaningrat et al., n.d.)