

SKRIPSI
PENGARUH *MOBILE MONEY ADOPTION AND USAGE*
TERHADAP *FINANCIAL INCLUSION* DENGAN *DIGITAL*
***CONSUMER PROTECTION* SEBAGAI VARIABLE MEDIASI**
TERHADAP PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI
INDONESIA



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:
NAMA: STE SANY
NIM: 115170114

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

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2021

SKRIPSI
PENGARUH *MOBILE MONEY ADOPTION AND USAGE*
TERHADAP *FINANCIAL INCLUSION* DENGAN *DIGITAL*
***CONSUMER PROTECTION* SEBAGAI VARIABLE MEDIASI**
TERHADAP PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI
INDONESIA



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:
NAMA: STE SANY
NIM: 115170114

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN BESAR 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 : Ste sany
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115170114
Program Studi : S1 manajemen
Alamat : [REDACTED]
Telp. [REDACTED]
HP. [REDACTED]

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, 8 Juli 2021

Ste sany

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.

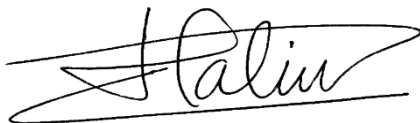
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Ste Sany
NIM : **115170114**
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : Keuangan
JUDUL SKRIPSI : *PENGARUH MOBILE MONEY ADOPTION
AND USAGE TERHADAP FINANCIAL
INCLUSION DENGAN DIGITAL CONSUMER
PROTECTION SEBAGAI VARIABLE
MEDIASI TERHADAP PENGGUNA
FINANCIAL TECHNOLOGY DI INDONESIA*


Jakarta, 3 Juli 2021

Co-Pembimbing



(Halim P. Siswanto, S.E., M.M.)

Pembimbing



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

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : **STE SANY**
NIM : **115170114**
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Mobile Money Adoption And Usage*
Terhadap *Financial Inclusion* Dengan *Digital*
Consumer Protection Sebagai Variable Mediasi
Terhadap Pengguna *Financial Technology* Di
Indonesia

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 21 July 2021 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Herman Ruslim, SE., MM., AK, CA, CPA,
MAPPI.
2. Anggota Penguji : - Dr. Ir Agus Zainul Arifin, MM.
- Yenny Lego, SE., MM.

Jakarta, 28 Juli 2021

Co-Pembimbing

Pembimbing



(Halim P. Siswanto, S.E., M.M.)



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

EXECUTIVE SUMMARY

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA

- (A) *Ste Sany (115170114)*
- (B) *THE EFFECT OF MOBILE MONEY ADOPTION AND USAGE ON FINANCIAL INCLUSION WITH DIGITAL CONSUMER PROTECTION AS VARIABLE MEDIATION ON FINANCIAL TECHNOLOGY USERS IN INDONESIA*
- (A) *Page XVI + Halaman 87, 2021, Tabel 23, Gambar 14, Lampiran 3*
- (C) *Financial Management*
- (D) *Abstract: The purpose of this study is to verify the relationship between Mobile Money Adoption and Usage on Financial Inclusion and Digital Consumer Protection for Financial Technology users in Indonesia by using the Diffusion of Innovation (DOI) theory approach and Restricted Access / Limited control (RALC) theory. The number of samples used as many as 403 respondents through the spread of google from darling. This research uses Smart PLS pro software version 3.3.3. The results also show that Mobile Money Adoption and Usage has a significant influence on Financial Inclusion with Digital Consumer Protection as a mediating variable among Financial Technology users in Indonesia.*
- (E) *Keyword: Mobile Money Adoption and Usage, Financial Inclusion, Digital Consumer Protection*
- (F) *Reference List 35 (1981-2021)*
- (G) *Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.*

RINGKASAN EKSEKUTIF

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

JAKARTA

- (B) Ste Sany (115170114)
- (C) PENGARUH *MOBILE MONEY ADOPTION AND USAGE* TERHADAP *FINANCIAL INCLUSION* DENGAN *DIGITAL CONSUMER PROTECTION* SEBAGAI VARIABLE MEDIASI TERHADAP PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI INDONESIA
- (D) Halaman XVI + Halaman 87, 2021, Tabel 23, Gambar 14, Lampiran 3
- (E) MANAJEMEN KEUANGAN
- (F) Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk memverifikasi hubungan *Mobile Money Adoption and Usage* terhadap *Financial Inclusion* dengan *Digital Consumer Protection* pada pengguna *Financial Technology* di Indonesia dengan menggunakan pendekatan teori Diffusion of Innovation (DOI) dan Teori *Restricted Access / Limited control* (RALC). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 403 responden melalui penyebaran *google form* secara daring. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak Smart PLS pro versi 3.3.3. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Mobile Money Adoption and Usage* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Financial Inclusion* dengan *Digital Consumer Protection* sebagai variabel mediasi pada pengguna *Financial Technology* di Indonesia.
- (G) Kata Kunci: *Mobile Money Adoption and Usage, Financial Inclusion, Digital Consumer Protection*
- (H) Daftar Pustaka 35 (1981-2021)
- (I) Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.

HALAMAN MOTTO

*Don't Let the Noise Of Other Opinions
Drown Out Your Own Inner Voice*
(Steve Jobs)

*The First Step Is to Establish That Something Is Possible
Then Probability Will Occur*
(Elon Musk)

HALAMAN PERSEMBAHAN

**karya sederhana ini saya persembahkan
untuk seluruh keluarga tersayang
dan sahabat-sahabat terkasih.**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada tuhan yang maha esa atas berkat dan rahmat –Nya, dalam penyusunan skripsi ini penulis dapat menyelesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya guna mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – sebesarnyanya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
2. Bapak Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Ibu Ida Puspitowati, S.E., M.E. selaku Sekretaris Program Studi 1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Ibu Lidyawati Soelaiman, S.T., M.M. selaku Sekretaris Program Studi II Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
7. Bapak Dr. Ir. Agus Zaenul Arifin, M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta dengan sabar menjawab berbagai pertanyaan, memberikan saran, dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak Halim Putera Siswanto, SE., M.M. selaku Dosen co – pembimbing skripsi yang telah bersedia memberikan arahan kepada penulis.

9. Segenap Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang memberikan masukan dan ilmu yang membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Orang tua tercinta Papa (Tommy), Mama (Nely), dan Saudara kandung Stetanus Riferly, Cindy Angeline, Calvin, Sandy yang telah mendoakan, menemani dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Pietro Ferrary selaku kekasih, sahabat, dan saudara dalam satu wujud yang selalu mendukung dan memotivasi, selalu ada disaat apapun itu.
12. Untuk teman satu bimbingan saya yaitu Made Jayendra yang telah memberikan bantuan pengetahuan, masukan dan semangat baik saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman Liga Tennis Meja Universitas Tarumanagara yang telah memberikan pengalaman berharga terutama mengikuti lomba diberbagai universitas nasional maupun internasional.
14. Teman-teman yang telah menemani sejak awal perkuliahan, saling mendukung, dan berbagi ilmu, khususnya Velecia, Tasya, Anika, Virginia, Christian, pippo.
15. Untuk semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan.

Oleh sebab itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen keuangan. Terima kasih.

Jakarta, Juni 2021
Penulis,

Ste sany

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
EXECUTIVE SUMMARY	v
RINGKASAN EKSEKUTIF	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I 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
1. Tujuan	8
2. Manfaat	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Gambaran Umum Teori.....	10
1. Teori Difusi Inovasi (<i>Theory Diffusion of Innovation</i>)	10
2. <i>Theory Restricted Access Limited Control (RALC)</i>	12
B. Definisi Konseptual Variabel	14
1. <i>Mobile Money Adoption and Usage</i>	14
2. <i>Financial Inclusion</i>	15
3. <i>Digital Consumer Protection</i>	17

C.	Kaitan Antar Variabel.....	19
1.	Mobile Money Adoption and Usage dan Financial Inclusion	19
2.	Mobile money adoption and usage dan Digital Consumer Protection	19
3.	Digital Consumer Protection dan Financial Inclusion	20
4.	Mobile Money Adoption and Usage terhadap Financial Inclusion dengan Consumer Protection sebagai variabel mediasi	20
D.	Penelitian yang Relevan.....	21
E.	Kerangka Pemikiran.....	24
F.	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
A.	Subyek Dan Obyek Penelitian	26
B.	Desain Penelitian.....	26
C.	Operasionalisasi Variabel.....	27
1.	<i>Mobile Money Adoption and Usage</i>	27
2.	<i>Financial Inclusion</i>	27
3.	Digital Consumer Protection	27
D.	Data dan Sampel	32
E.	Metode Sampling	33
F.	Metode Analisis.....	33
1.	Outer Model	33
2.	Inner-Model	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
A.	Statistik Deskriptif	36
1.	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
2.	Subyek dan Obyek Penelitian.....	36
3.	Karakteristik Responden	36
B.	Deskripsi Variabel.....	45
1.	<i>Mobile Money Adoption and Usage</i>	45
2.	<i>Financial Inclusion</i>	47
3.	<i>Digital Consumer Protection</i>	49
C.	ANALISIS HIPOTESIS.....	51
1.	<i>Outer Model</i>	52
2.	<i>Uji Inner-Model</i>	58

D. Pembahasan.....	63
1. Pengaruh <i>Mobile Money Adoption and Usage</i> terhadap <i>Financial Inclusion</i> ...	64
2. Pengaruh <i>Mobile Money Adoption and Usage</i> terhadap <i>Digital Consumer Protection</i>	64
3. Pengaruh <i>Digital Consumer Protection</i> terhadap <i>Financial Inclusion</i>	65
4. Pengaruh <i>Mobile Money Adoption and Usage</i> terhadap <i>Financial Inclusion</i> dengan <i>Digital Consumer Protection</i> sebagai Variabel Mediasi	66
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Keterbatasan dan Saran.....	68
1. Keterbatasan	68
2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	86
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Inklusi Keuangan Responden Tahun 2019	2
Tabel 1.2 Karakteristik Responden Inklusi Keuangan Tahun 2019	3
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	22
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	28
Tabel 4.1 Kelompok Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Kelompok Responden Menurut Usia.....	37
Tabel 4.3 Kelompok Responden Menurut Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4.4 Kelompok Responden menurut Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Kelompok Responden menurut Pendapatan Per Bulan	40
Tabel 4.6 Kelompok Responden menurut Transaksi Minimum	41
Tabel 4.7 Kelompok Responden menurut Kurun Waktu Dalam Menggunakan Uang Elektronik	42
Tabel 4.8 Kelompok Responden menurut Jenis Transaksi Uang Elektronik	43
Tabel 4.9 Kelompok Responden menurut Alasan Menggunakan Transaksi Uang Elektronik	44
Tabel 4.10 Indikator <i>Mobile Money Adoption and Usage</i>	46
Tabel 4.11 Indikator <i>Financial Inclusion</i>	47
Tabel 4.12 Indikator <i>Digital Consumer Protection</i>	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>Convergent Validity</i>	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas <i>Cross-Loading</i>	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	58
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.17 Hasil Uji NFI.....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji t	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis (<i>Indirect Effect</i>)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Inklusi Keuangan Dari Responden Tahun 2019.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2 Karateristik Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 4.3 Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Gambar 4.4 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
Gambar 4.5 Karateristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	41
Gambar 4.6 karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Minimum Menggunakan Uang Elektronik.....	42
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kurun Waktu Dalam Menggunakan Uang Elektronik.....	43
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Uang Elektronik	44
Gambar 4.9 Karateristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Uang Elektronik	45
Gambar 4.10 Model Struktural DI DALAM Penelitian INI	52
Gambar 4.11 Diagram <i>Loading Factor</i>	55
Gambar 4.12 Diagram <i>Bootstrapping</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Statistik Deskriptif.....	80
Lampiran 3 Pengujian PLS	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. PERMASALAHAN

1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, penggunaan uang elektronik dan inklusi keuangan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena perkembangan *financial technology* terutama penggunaan uang elektronik dan inklusi keuangan mempunyai dampak terhadap kesejahteraan masyarakat.

Di Indonesia sendiri, inklusi keuangan sudah sangat difokuskan untuk ditingkatkan dengan didukungnya perkembangan *financial technology*, seperti dengan adanya *mobile money adoption and usage* yang terus menyebarkan ke semua kalangan pada saat ini.

Kegiatan keuangan inklusif menjadi salah satu agenda yang sangat penting di dunia internasional khususnya di Indonesia sendiri. Berdasarkan Perpres 114 Tahun 2020, Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) merupakan strategi nasional yang berisi cara-cara untuk mencapai tujuan dan target inklusi finansial, yang mana diharapkan semua lapisan masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan lembaga jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan di dalam upaya mendorong pertumbuhan ekonomi dan pengurangan kemiskinan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Berdasarkan Perpres 114 Tahun 2020, tujuan / target dari strategi nasional inklusi keuangan terdiri dari peningkatan akses ke jasa keuangan formal, peningkatan literasi dan perlindungan konsumen, perluasan layanan keuangan, penguatan akses permodalan untuk usaha mikro, peningkatan produk dan layanan keuangan digital, dan penguatan integrasi kegiatan ekonomi dan inklusi keuangan melalui paling sedikit layanan keuangan digital.

Oleh karena itu, inklusi keuangan mendapatkan perhatian lebih di negara-negara maju, yang mencerminkan bahwa untuk meningkatkan

inklusi keuangan adalah sebuah hal yang penting. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa inklusi keuangan adalah sebuah kondisi yang mana individu dan pelaku bisnis memiliki akses untuk memasuki berbagai jenis layanan keuangan dengan biaya yang terjangkau dan kualitas layanan yang aman, serta memanfaatkan produk jasa keuangan yang disediakan oleh perbankan.

TABEL 1.1 PERSENTASE INKLUSI KEUANGAN RESPONDEN TAHUN 2019

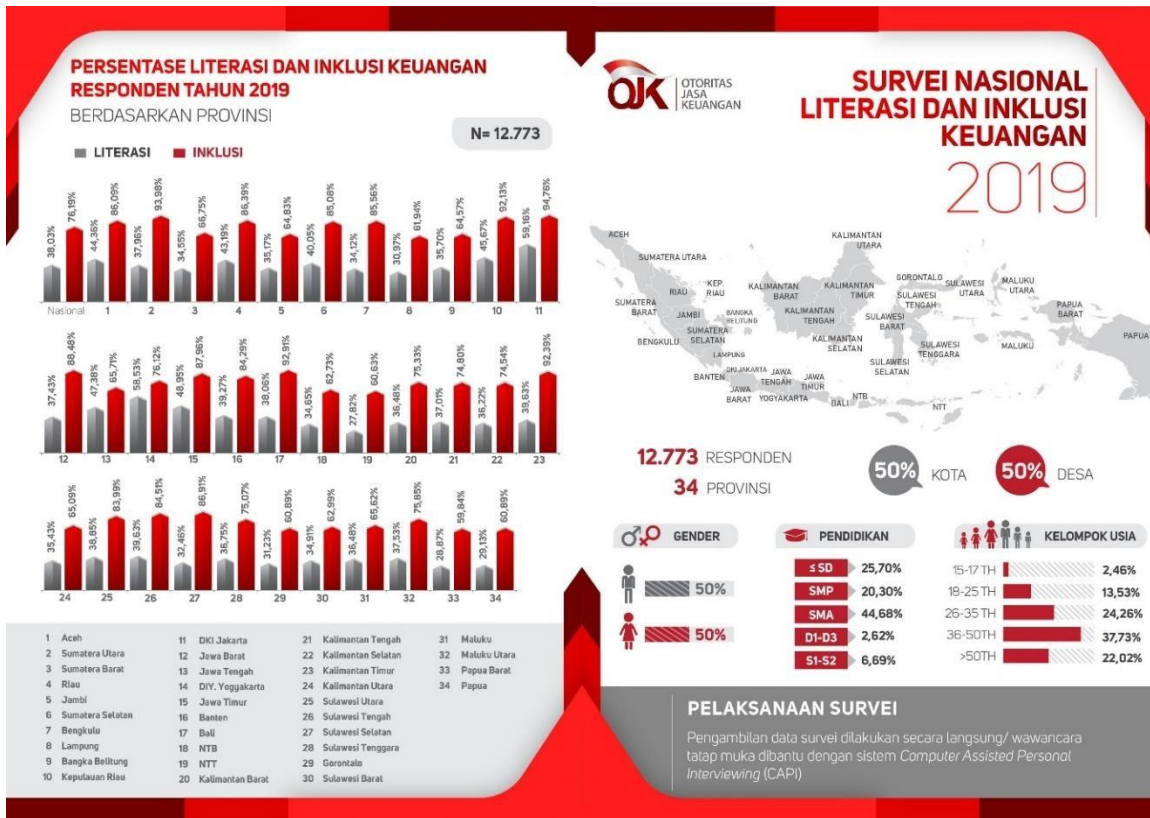
No.	Provinsi	Inklusi Keuangan		Provinsi	Inklusi Keuangan
	Nasional	76,19%			
1	Aceh	86,09%	18	NTB	62,73 %
2	Sumatera Utara	93,98%	19	NTT	60,63 %
3	Sumatera Barat	66,75 %	20	Kalimantan Barat	75,33 %
4	Riau	86,39 %	21	Kalimantan Tengah	74,80 %
5	Jambi	64,83 %	22	Kalimantan Selatan	74,54 %
6	Sumatera Selatan	85,08 %	23	Kalimantan Timur	92,39 %
7	Bengkulu	85,56 %	24	Kalimantan Utara	65,09 %
8	Lampung	61,94 %	25	Sulawesi Utara	83,99 %
9	Bangka Belitung	64,57 %	26	Sukawesi Tengah	84,51 %
10	Kepulauan Riau	92,13 %	27	Sulawesi Selatan	86,91 %
11	DKI Jakarta	94,76 %	28	Sulawesi Tenggara	75,07 %
12	Jawa Barat	88,48 %	29	Gorontalo	60,89 %
13	Jawa Tengah	65,71 %	30	Sulawesi Barat	62,99 %
14	DIY. Yogyakarta	76,12 %	31	Maluku	65,62 %
15	Jawa Timur	87,96 %	32	Maluku Utara	75,85 %
16	Baten	84,29 %	33	Papua Barat	59,84 %
17	Bali	92,91 %	34	Papua	60,89 %

Sumber: (OTORITAS JASA KEUANGAN, 2020)

TABEL 1.2 KARATERISTIK RESPONDEN INKLUSI KEUANGAN TAHUN 2019

No.	Sampel	12.773
1	Gender: Pria Wanita	6.386,5 6.386,5
2	Pendidikan: < SD SMP SMA D1 – D3 S1 – S2	3.283 2.593 5.707 335 855

Sumber: (OTORITAS JASA KEUANGAN, 2020)



Sumber: OTORITAS JASA KEUANGAN, (2020)

GAMBAR 1.1 PERSENTASE INKLUSI KEUANGAN DARI RESPONDEN TAHUN 2019

Pada Tabel 1.1 merupakan hasil survei tingkat literasi dan inklusi yang dilakukan oleh OJK pada 34 provinsi yang berada di Indonesia. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia pada tahun 2019 yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan gambaran mengenai tingkat inklusi keuangan masyarakat di Indonesia sebesar 76.19%. Dari angka ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat di Indonesia sudah menggunakan dan mengenal jenis produk-produk keuangan. Namun penyebaran inklusi keuangan di Indonesia belum merata di berbagai provinsi, yang mana DKI Jakarta memiliki tingkat inklusi keuangan tertinggi sebesar 94,76% dan yang paling rendah adalah Papua Barat, yakni sebesar 59,84%, sehingga terdapat perbedaan sebesar 34,92%.

Tabel 1.2 menampilkan karakteristik responden berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh OJK dengan jumlah sampel sebanyak 12.773 orang, dengan jenis kelamin masing masing 50% dan rerata Pendidikan masyarakat yang masih tergolong tidak merata, karena dari jumlah sampel sebanyak 12.773 orang tersebut, terdapat 11.583 orang dengan pendidikan hingga SMA, yang berarti bahwa hanya sebanyak 1.190 orang yang berpendidikan D1 – S2, yang mana hal ini masih tergolong sangat rendah untuk mendukung inklusi keuangan di Indonesia. Hal ini menandakan masih kurangnya kesadaran tentang layanan keuangan di kalangan masyarakat yang berpendidikan rendah atau miskin yang memiliki tingkat pengetahuan yang rendah, sehingga tidak dapat beradaptasi dengan layanan keuangan yang disediakan oleh pihak perantara keuangan.

Sebuah artikel dari Kompas.com, (2020) menyatakan bahwa Presiden Joko Widodo menyoroti indeks inklusi keuangan Indonesia yang masih rendah dibandingkan dengan negara-negara di kawasan ASEAN, seperti Singapura yang telah mencapai 98%, Malaysia 85%, dan Thailand 82%, sehingga dapat disimpulkan bahwa inklusi keuangan di Indonesia masih bermasalah karena indeksnya masih tergolong rendah apabila

dibandingkan dengan negara ASEAN, serta penyebarannya yang juga belum merata

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan juga tingkat penetrasi internet yang pesat, munculah beberapa layanan jasa keuangan digital yang dapat mempermudah masyarakat di dalam melakukan transaksi, seperti layanan digital keuangan yang merupakan adopsi dari penggunaan uang elektronik, yang dengan kehadirannya mampu meningkatkan dan mendorong inklusi keuangan di Indonesia. Namun berkembangnya *financial technology* seperti *mobile money adoption and usage* dalam layanan keuangan digital di Indonesia mengakibatkan sebagian masyarakat khawatir akan keamanan serta privasi pengguna atas produk layanan keuangan terutama penggunaan uang elektronik.

Mobile money adoption and usage adalah uang elektronik yang disediakan oleh jasa keuangan seperti bank yang memberikan layanan keuangan dengan biaya yang terjangkau, nyaman, dan aman kepada masyarakat, sehingga dapat memperluas layanan uang elektronik untuk meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.

Berdasarkan berita yang dilansir dari (Kompas.com, 2021), *platform marketplace* Tokopedia pada bulan Mei 2020 yang memiliki 91 juta data pengguna mengalami kebocoran dan dijual disitus *dark web*, kemudian di Bhinneka.com juga terjadi kebocoran data pada bulan Mei 2020 sebanyak 1,2 juta data pengguna. Dengan demikian, kekhawatiran masyarakat muncul sebagai akibat dari peristiwa kebocoran data, yang membuat mereka menjadi tidak percaya terhadap produk layanan keuangan yang disediakan. Oleh karena itu, dari pihak penyedia diperlukan adanya perlindungan terhadap pengguna agar dapat menyakinkan mereka bahwa produk yang digunakan bersifat aman dan dapat dipertanggungjawabkan, karena hal ini berkaitan dengan teknologi perihal adanya risiko kebocoran data pribadi pengguna. Oleh karena itu, *Digital Consumer Protection* dipilih sebagai variabel mediasi di dalam penelitian ini. *Digital Consumer Protection* adalah salah satu masalah yang dihadapi oleh daerah karena kurangnya

perlindungan konsumen yang membuat konsumen menjadi kehilangan perasaan aman yang menyebabkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap transaksi digital (Al Bakri, 2013).

Penelitian ini menggunakan dua teori dasar, yaitu *Restricted Access / Limited Control* (RALC) dan *Diffusion of Innovation* (DOI). Pada dasarnya, teori ini membahas tentang privasi dimana pentingnya privasi seseorang harus dijaga. Penelitian ini meneliti bagaimana pihak penyedia layanan keuangan dapat menjamin keamanan dan privasi atas data-data pribadi konsumen di dalam menggunakan produk / jasa keuangan yang disediakan. Di sisi lain, teori DOI membahas tentang bagaimana suatu inovasi teknologi yang baru dapat menyebar ke dalam sistem sosial seperti kelompok, komunitas, dan negara, dengan kecepatan yang tergantung dari saluran yang ada.

Menurut (Bongomin et al., 2017), kurangnya kesadaran tentang layanan keuangan di kalangan masyarakat yang berpendapatan rendah atau miskin dan pengetahuan yang rendah, mengakibatkan mereka tidak dapat melakukan akses terhadap layanan keuangan yang disediakan oleh pihak penyedia layanan.

Model penelitian ini didasari oleh penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, seperti oleh (Okello Candiya Bongomin & Ntayi, 2020) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *financial inclusion*, yaitu *mobile money adoption and usage* sebagai variabel independen dan *digital consumer protection* sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini menggunakan subyek berupa pengguna *financial technology*, terutama uang elektronik di Indonesia dan obyek berupa *Mobile Money Adoption and Usage*, *Digital Consumer Protection* dan *Financial Inclusion*. Pemilihan ini dilakukan dikarenakan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap layanan keuangan yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 masih rendah.

Inovasi teknologi tidak mudah untuk diserap bagi produk atau jasa keuangan, namun yang penting adalah yang berkaitan dengan rasa aman dan efisien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *Mobile Money Adoption and Usage* terhadap *Financial Inclusion* dengan *Digital Consumer Protection* sebagai variabel mediasi dengan pendekatan teori *Restricted Access/Limited Control* (RALC) dan *Diffusion of Innovation* (DOI). Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan teori *Restricted Access/Limited Control* dan *novelty* dari penelitian ini yaitu teori *Restricted Access/Limited Control* (RALC) dan *Diffusion of Innovation* (DOI). Berdasarkan hasil paparan diatas dan penelitian-penelitian sebelumnya, maka judul penelitian ini adalah: **“PENGARUH *MOBILE MONEY ADOPTION AND USAGE* TERHADAP *FINANCIAL INCLUSION* DENGAN *DIGITAL CONSUMER PROTECTION* SEBAGAI VARIABLE MEDIASI PADA PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI INDONESIA”**

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh dari *Mobile Money Adoption and Usage* terhadap *Financial Inclusion*
- b. Bagaimana pengaruh dari *Mobile Money Adoption and Usage* terhadap *Digital Consumer Protection*
- c. Bagaimana pengaruh dari *Digital Consumer Protection* terhadap *Financial Inclusion*
- d. Bagaimana pengaruh *Digital Consumer Protection* dapat memediasi pengaruh *Mobile Money Adoption and Usage* terhadap *Financial Inclusion*?

3. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada *Mobile Money Adoption and Usage* dan *Digital Consumer Protection*. Pembatasan ini dilakukan mengingat luasnya

ruang lingkup penelitian, agar penelitian ini dapat menjadi lebih fokus dan terarah.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah disebutkan diatas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh *Mobile Money Adoption and Usage* terhadap *Financial Inclusion* pada pengguna *Financial Technology* terutama uang elektronik?
- b. Bagaimana pengaruh *Mobile Money Adoption and Usage* terhadap *Digital Consumer Protection* pada pengguna *Financial Technology* terutama uang elektronik?
- c. Bagaimana pengaruh *Digital Consumer Protection* terhadap *Financial Inclusion* pada pengguna *Financial Technology* terutama uang elektronik?
- d. Bagaimana *Mobile Money Adoption and Usage* mempengaruhi *Financial Inclusion* melalui *Digital Consumer Protection* terhadap pengguna *Financial Technology* terutama uang elektronik?

B. Tujuan Dan Manfaat

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh dari *Mobile Money Adoption and Usage* terhadap *Financial Inclusion* yang dimediasi oleh *Digital Consumer Protection* dengan pendekatan dua teori utama, yaitu *Restricted Access/Limited Control (RALC)* dan *Diffusion of Innovation (DOI)*.

2. Manfaat

Berikut adalah berbagai manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini, yaitu:

- a. Bagi akademisi dan peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai layanan keuangan perbankan maupun untuk melakukan penelitian dengan menggunakan topik yang serupa, sehingga para akademisi dapat memiliki referensi yang beragam pada saat melakukan penelitian.

b. Bagi masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan kepada semua masyarakat tentang layanan keuangan perbankan terutama tentang *digital consumer protection* yang disediakan oleh pihak bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Accion. (2011). Financial Inclusion : What ' s the Vision ? What would it take for Mexico to achieve full inclusion by the year 2020? *Accion. (2011)*.
- Agarwal, T. (2016). An Analysis of the Twin Pillars of the Banking in India : Financial Literacy and Financial Inclusion. *Gavesana Journal of Management*, 8(1 & 2), 23–32.
<https://www.proquest.com/docview/1916621325/fulltextPDF/10CA4984F827408APQ/12?accountid=45753>
- Al Bakri, A. (2013). *An overview of Information and Communication Technology (ICT) in Jordan: Review the literature of usage, benefits and barriers*.
- Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Peria, M. S. M. (2016). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27, 1–30.
- Benitez, J., Henseler, J., Castillo, A., & Schuberth, F. (2020). How to perform and report an impactful analysis using partial least squares: Guidelines for confirmatory and explanatory IS research. *Information and Management*, 57(2), 103168. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.05.003>
- Candiya Bongomin, G. O., Munene, J. C., Ntayi, J. M., & Malinga, C. A. (2017). Financial literacy in emerging economies: Do all components matter for financial inclusion of poor households in rural Uganda? *Managerial Finance*, 43(12), 1310–1331. <https://doi.org/10.1108/MF-04-2017-0117>
- 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>
- Kim, K., & Kim, K. (2020). The role of mobile money in improving the financial inclusion of Nairobi ' s urban poor. *African Journal of Science, Technology*,

- Innovation and Development*, 0(0), 1–11.
<https://doi.org/10.1080/20421338.2020.1733281>
- Kompas.com. (2020). *Jokowi Sebut Indeks Inklusi Keuangan RI Jauh Lebih Rendah dari Negara ASEAN Lain*. Kompas.Com.
<https://money.kompas.com/read/2020/11/11/150144726/jokowi-sebut-indeks-inklusi-keuangan-ri-jauh-lebih-rendah-dari-negara-asean>
- Kompas.com. (2021). *7 Kasus Kebocoran Data yang Terjadi Sepanjang 2020*. Kompas.Com.
- Kumar, M. (2019). *Correlates of Financial Literacy : Strategic Precursor to Financial Inclusion*. 16–31.
- Malady, L. (2016). Consumer protection issues for digital financial services in emerging markets. *Banking & Finance Law Review*, 31(2), 389–401.
- Mazer, R., & Rowan, P. (2016). Competition in mobile financial services: Lessons from Kenya and Tanzania. *South African Journal of Information and Communication*, 17, 0. <https://doi.org/10.23962/10539/21629>
- McKee, Kaffenberger, & Zimmerman. (2015). Doing Digital Finance Right : *Cgap, 2014*. <http://www.cgap.org/publications/doing-digital-finance-right>
- Moor, J. H. (1990). The Ethics of Privacy. *The Ethics of Privacy Protection James*, 69–82. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195370805.003.0014>
- Moor, J. H. (1997). Towards a theory of privacy in the information age. *ACM SIGCAS Computers and Society*, 27(3), 27–32.
<https://doi.org/10.1145/270858.270866>
- Okello Candiya Bongomin, G., & Ntayi, J. (2019). Trust: mediator between mobile money adoption and usage and financial inclusion. *Social Responsibility Journal*, 16(8), 1215–1237. <https://doi.org/10.1108/SRJ-01-2019-0011>
- 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., & Malinga, C. A.

- (2018). Mobile Money and Financial Inclusion in Sub-Saharan Africa: the Moderating Role of Social Networks. *Journal of African Business*, 19(3), 361–384. <https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1416214>
- Okello Candiya Bongomin, G., Yourougou, P., & Munene, J. C. (2019). Digital financial innovations in the twenty-first century. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 36(3), 185–203. <https://doi.org/10.1108/jeas-01-2019-0007>
- OTORITAS JASA KEUANGAN. (2020). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2019*. OTORITAS JASA KEUANGAN. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-2019.aspx>
- Ottosson, stig. (2019). *Innovation Theory*. 11–39. <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>
- Perpres 114 Tahun 2020*. (n.d.). 051209.
- Rogers, E. M., & Kincaid, D. L. (1981). *Communication networks: Toward a new paradigm for research*. Free Press.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (1983). Diffusion of innovations. In *An Integrated Approach to Communication Theory and Research, Third Edition*. <https://doi.org/10.4324/9780203710753-35>
- Rosadi, S. D., & Tahira, Z. (2018). Consumer protection in digital economy era: law in Indonesia. *Yustisia Jurnal Hukum*, 7(1), 81.
- Sangaré, M. (2015). *Mobile money and financial inclusion in Mali : what has been the impact on saving practices ?* 1–15.
- 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>
- Upadhyay, P., & Jahanyan, S. (2016). Analyzing user perspective on the factors affecting use intention of mobile based transfer payment. *Internet Research*, 26(1), 38–56. <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2014-0143>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 425–478.
- Vidya, A. (2017). *Social Capital a Mediator of Financial Inclusion Development in Rural Kerala*. 5(09), 547–550.
https://www.academia.edu/35618864/Social_Capital_a_Mediator_of_Financi%0Aal_Inclusion_Development_in_Rural_Kerala
- West, M. A., & Farr, J. L. (1989). Innovation at work: Psychological perspectives. *Social Behaviour*

