

PERAN ADOPSI DIGITAL BANKING DALAM MEMEDIASI PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP FINANCIAL INCLUSION PADA NASABAH BANK 9 JAMBI

Sefnilia Munawaroh¹, Rike Setiawati², Besse Wediawati³

^{1, 2, 3}Universitas Jambi, Jl. Jambi-MuaraBulian KM. 15, Muaro Jambi, Jambi, Indonesia

Email: Sefniliamunawaroh123@gmail.com

Article History

Received: 15-06-2026

Revision: 10-07-2026

Accepted: 13-07-2026

Published: 15-07-2026

Abstract. This study aims to analyze the influence of financial literacy and digital literacy on financial inclusion and examine the role of digital banking adoption as an intervening variable among customers of the Jambi Regional Development Bank. The study employed a quantitative approach with an explanatory research design. Primary data were collected through the distribution of Likert-scale questionnaires to customers of the Jambi Regional Development Bank selected as research respondents. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with the assistance of the SmartPLS application. The analysis stages included testing the outer model to assess the validity and reliability of the instrument, testing the inner model to examine the relationship between variables, and analyzing the mediating effect of digital banking adoption. The results showed that financial literacy and digital literacy positively influenced the adoption of digital banking. In addition, digital banking adoption positively influenced financial inclusion and was able to mediate the influence of financial literacy and digital literacy on financial inclusion. These findings indicate that improving financial literacy and digital literacy needs to be accompanied by optimizing the use of digital banking services to expand public access to formal financial services.

Keywords: Financial Literacy, Digital Literacy, Digital Banking Adoption, Financial Inclusion.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap *financial inclusion* serta menguji peran adopsi *digital banking* sebagai variabel intervening pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada nasabah Bank Pembangunan Daerah Jambi yang dipilih sebagai responden penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Tahapan analisis meliputi pengujian *outer model* untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen, pengujian *inner model* untuk menguji hubungan antarvariabel, serta analisis efek mediasi adopsi *digital banking*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan dan literasi digital berpengaruh positif terhadap adopsi *digital banking*. Selain itu, adopsi *digital banking* berpengaruh positif terhadap *financial inclusion* serta mampu memediasi pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap *financial inclusion*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi keuangan dan literasi digital perlu diiringi dengan optimalisasi pemanfaatan layanan *digital banking* untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal.

Kata Kunci: Literasi Keuangan, Literasi Digital, Adopsi Digital Banking, Financial Inclusion.

How to Cite: Munawaroh, S., Setiawati, R., & Wediawati, B. (2026). Peran Adopsi *Digital Banking* dalam Memediasi Pengaruh Literasi Keuangan dan Literasi Digital Terhadap *Financial Inclusion* pada Nasabah Bank 9 Jambi. *HORIZON: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 4 (4), 3953-3965. <http://doi.org/10.54373/hijm.v4i4.6702>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah lanskap sektor keuangan secara global melalui hadirnya berbagai layanan berbasis teknologi, seperti *mobile banking*, *internet banking*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), dan dompet digital. Transformasi tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Di Indonesia, digitalisasi sektor keuangan menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan inklusi keuangan sebagaimana tercantum dalam *Roadmap Pengembangan dan Penguatan Digitalisasi Sektor Jasa Keuangan* yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023). Bank Indonesia (2022) juga menegaskan bahwa digitalisasi sistem pembayaran menjadi instrumen penting untuk memperluas akses layanan keuangan sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Meskipun demikian, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan digital secara optimal.

Financial inclusion merupakan kondisi ketika setiap individu memiliki akses terhadap produk dan layanan keuangan formal yang berkualitas, terjangkau, dan sesuai dengan kebutuhannya (Hilmawati & Kusumaningtias, 2021). Inklusi keuangan berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena memberikan akses terhadap tabungan, pembiayaan, investasi, serta berbagai instrumen pembayaran yang aman dan efisien. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat inklusi keuangan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh tingkat literasi keuangan dan literasi digital masyarakat. Menurut OECD (2023), literasi keuangan memungkinkan individu mengambil keputusan keuangan secara tepat, sedangkan literasi digital menjadi prasyarat penting dalam memanfaatkan layanan keuangan berbasis teknologi secara aman dan efektif.

Berbagai penelitian empiris dalam lima tahun terakhir menunjukkan adanya hubungan yang erat antara literasi keuangan, literasi digital, adopsi *digital banking*, dan *financial inclusion*. Lyons dan Kass-Hanna (2021) menemukan bahwa literasi digital berkontribusi terhadap peningkatan inklusi keuangan, terutama melalui pemanfaatan layanan keuangan digital. Penelitian Morgan et al. (2022) menunjukkan bahwa individu dengan tingkat literasi keuangan yang lebih tinggi cenderung lebih aktif menggunakan produk keuangan formal. Sementara itu, Bongomin et al. (2023) mengungkapkan bahwa adopsi *digital banking* berperan sebagai mekanisme yang memperkuat pengaruh literasi terhadap peningkatan inklusi keuangan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor keuangan memerlukan sinergi antara kemampuan memahami aspek keuangan dan

kemampuan memanfaatkan teknologi digital. Dalam konteks perbankan daerah, Bank Pembangunan Daerah Jambi (Bank 9 Jambi) memiliki peran penting dalam mendukung inklusi keuangan melalui layanan perbankan digital. Namun, pemanfaatannya masih terkendala oleh rendahnya literasi keuangan dan literasi digital, terutama di wilayah pedesaan. Kondisi geografis Jambi yang didominasi daerah nonperkotaan juga membatasi akses terhadap infrastruktur digital, sehingga layanan *digital banking* belum dimanfaatkan secara optimal.

Literasi digital, dan *financial inclusion* telah banyak diteliti, sebagian besar penelitian masih menguji pengaruh masing-masing variabel secara langsung. Penelitian yang mengintegrasikan literasi keuangan dan literasi digital dengan menempatkan adopsi *digital banking* sebagai variabel intervening, khususnya pada konteks bank pembangunan daerah, masih relatif terbatas. Karakteristik nasabah bank daerah yang berbeda dengan bank nasional, baik dari aspek sosial ekonomi, tingkat literasi, maupun akses terhadap teknologi, memungkinkan terbentuknya pola hubungan yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menjelaskan bagaimana adopsi *digital banking* memediasi pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap peningkatan *financial inclusion* pada nasabah Bank 9 Jambi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap *financial inclusion* dengan adopsi *digital banking* sebagai variabel intervening pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Jambi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian mengenai inklusi keuangan berbasis digital, sekaligus menjadi masukan bagi Bank 9 Jambi dan pemangku kebijakan dalam merumuskan strategi peningkatan literasi keuangan, literasi digital, serta optimalisasi pemanfaatan layanan *digital banking* guna memperluas inklusi keuangan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori untuk menguji pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap *financial inclusion* melalui adopsi *digital banking* sebagai variabel intervening. Objek penelitian meliputi literasi keuangan, literasi digital, adopsi *digital banking*, dan *financial inclusion*, sedangkan subjek penelitian adalah nasabah Bank Pembangunan Daerah Jambi. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank Pembangunan Daerah Jambi yang telah menggunakan layanan *mobile banking* hingga tahun 2025 sebanyak 138.298 nasabah. Jumlah sampel ditentukan menggunakan pedoman Hair et al. sehingga diperoleh 290 responden. Teknik pengambilan

sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kemudahan ditemui di lokasi penelitian dan kesediaan berpartisipasi. Untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian, responden harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu: (1) merupakan nasabah aktif Bank Pembangunan Daerah Jambi; (2) telah menggunakan layanan *mobile banking* atau *digital banking* Bank Jambi; (3) berusia minimal 17 tahun atau telah memiliki identitas resmi; dan (4) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Responden yang tidak memenuhi seluruh kriteria tersebut tidak diikutsertakan dalam penelitian.

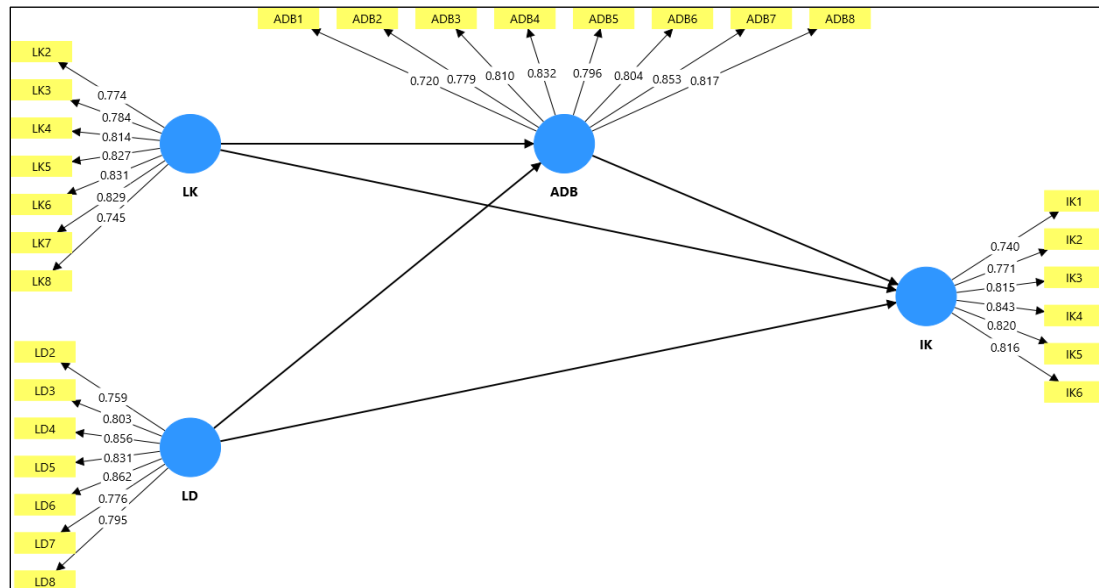
Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Sebelum pengisian kuesioner, peneliti melakukan proses *screening* singkat untuk memastikan bahwa responden memenuhi seluruh kriteria penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan secara bertahap hingga jumlah sampel yang ditargetkan terpenuhi. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Metode ini dipilih karena mampu menganalisis model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*) secara simultan serta tidak mensyaratkan distribusi data normal.

Evaluasi outer model dilakukan untuk menilai kualitas instrumen penelitian melalui uji *convergent validity* menggunakan nilai *loading factor* ($>0,70$) dan *Average Variance Extracted* (AVE $>0,50$), uji *discriminant validity* menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* dan *cross loading*, serta uji reliabilitas menggunakan nilai *Composite Reliability* ($>0,70$) dan *Cronbach's Alpha* ($>0,70$). Selanjutnya, evaluasi inner model dilakukan dengan menganalisis nilai koefisien determinasi (R^2), *predictive relevance* (Q^2), ukuran efek (f^2), serta koefisien jalur (*path coefficient*) yang diuji menggunakan prosedur *bootstrapping*. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai *t-statistic* ($>1,96$) dan *p-value* ($<0,05$). Selain itu, analisis efek mediasi dilakukan untuk menguji peran adopsi *digital banking* dalam memediasi pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap *financial inclusion* melalui pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*).

HASIL

Loading Factor

Hasil perhitungan model awal penelitian dengan menggunakan software SmartPLS 4 terlihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Model Awal

Gambar 1 menggambarkan hasil pengujian validitas konvergen (convergent validity) pada model penelitian. Validitas konvergen menunjukkan kemampuan suatu konstruk dalam menjelaskan varians indikator-indikator yang membentuknya. Dalam analisis SEM-PLS, validitas konvergen dapat dievaluasi melalui nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading lebih dari 0,70, sedangkan konstruk dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai AVE lebih besar dari 0,50. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS, masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai outer loading di bawah batas ideal 0,70 sehingga perlu dievaluasi lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil uji reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
ADB	0,921	0,925	0,935	0,644
IK	0,889	0,895	0,915	0,643
LD	0,914	0,919	0,931	0,660
LK	0,907	0,910	0,926	0,642

Berdasarkan analisis dengan menggunakan smart PLS diperoleh hasil semua indikator variabel telah memenuhi kriteria uji reliabilitas dengan nilai *cronbach's alpha* semua indikator >0,6 dan nilai *composite reliability* (ρ_c) semua indikator >0,8 sehingga analisis data dapat dilanjutkan ke tahap analisis inner model. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh variabel berada di atas 0,50. Variabel ADB memiliki nilai AVE sebesar 0,644, IK sebesar 0,643, LD sebesar 0,660, dan LK sebesar 0,642. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikator yang membentuknya, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen.

Discriminant Validity

Tabel 2. *Discriminant validity* berdasarkan *fornell-larcker criterion*

	ADB	IK	LD	LK
ADB	0,802			
IK	0,450	0,802		
LD	0,424	0,190	0,813	
LK	0,236	0,113	0,054	0,801

Tabel menyajikan hasil uji akar *Average Variance Extracted* ($\sqrt{AVE}$) untuk variabel *Adopsi Digital Banking* (ADB) sebesar 0,802, Inklusi Keuangan (IK) sebesar 0,802, Literasi Digital (LD) sebesar 0,813, dan Literasi Keuangan (LK) sebesar 0,801. Berdasarkan kriteria Fornell-Larcker, nilai akar AVE setiap konstruk harus lebih besar dibandingkan nilai korelasi dengan konstruk lainnya agar memenuhi syarat *discriminant validity*. Hasil pengujian *discriminant validity* berdasarkan kriteria Fornell-Larcker menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian, yaitu Literasi Keuangan (LK), Literasi Digital (LD), *Adopsi Digital Banking* (ADB), dan Inklusi Keuangan (IK), telah memenuhi persyaratan *discriminant validity*. Hal ini dibuktikan dengan nilai akar AVE masing-masing konstruk yang lebih besar dibandingkan nilai korelasinya dengan konstruk lain. Dengan demikian, setiap konstruk memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan dirinya dari konstruk lainnya sehingga model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang memadai.

Koefisien Determinasi *R Square*

Tabel 3. Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
ADB	0,225	0,220
IK	0,203	0,194

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa nilai *R Square* variabel *Adopsi Digital Banking* (ADB) sebesar 0,225 dan nilai *R Square Adjusted* sebesar 0,220. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebesar 22,5% variasi *Adopsi Digital Banking* dapat dijelaskan oleh variabel Literasi Keuangan dan Literasi Digital, sedangkan sisanya sebesar 77,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Berdasarkan kriteria Chin (1998), nilai *R Square* sebesar 0,225 termasuk dalam kategori lemah. Nilai *R Square* variabel Inklusi Keuangan (IK) sebesar 0,203 dan nilai *R Square Adjusted* sebesar 0,194. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebesar 20,3% variasi Inklusi Keuangan dapat dijelaskan oleh Literasi Keuangan, Literasi Digital, dan *Adopsi Digital Banking*, sedangkan sisanya sebesar 79,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan klasifikasi Chin (1998), nilai *R Square* sebesar 0,203 juga termasuk dalam kategori lemah.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel-variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen *Adopsi Digital Banking* dan Inklusi Keuangan masih tergolong lemah. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang memiliki kontribusi lebih besar dalam menjelaskan variasi kedua variabel endogen tersebut.

Effect Size (f²)

Tabel 4. Nilai *Effect Size*

	f-square
ADB -> IK	0,196
LD -> ADB	0,219
LD -> IK	0,000
LK -> ADB	0,059
LK -> IK	0,000

Pengaruh terbesar dalam model penelitian berasal dari hubungan Literasi Digital terhadap *Adopsi Digital Banking* ($f^2 = 0,219$), diikuti oleh pengaruh *Adopsi Digital Banking* terhadap Inklusi Keuangan ($f^2 = 0,196$). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan adopsi digital banking lebih banyak dipengaruhi oleh kemampuan digital yang dimiliki nasabah, sedangkan peningkatan inklusi keuangan lebih banyak didorong oleh pemanfaatan layanan digital banking. Sebaliknya, literasi keuangan hanya memberikan kontribusi kecil terhadap *Adopsi Digital Banking* dan tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap inklusi keuangan secara langsung.

Q Square (Q²)**Tabel 5.** Nilai Q Square

	Q²predict
ADB	0,209
IK	0,031

Nilai Q² sebesar 0,209 pada variabel Adopsi Digital Banking menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik dalam menjelaskan variasi Adopsi Digital Banking yang dipengaruhi oleh Literasi Keuangan dan Literasi Digital. Sementara itu, nilai Q² sebesar 0,031 pada variabel Inklusi Keuangan menunjukkan bahwa model masih memiliki kemampuan prediksi terhadap Inklusi Keuangan meskipun relatif rendah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki predictive relevance karena seluruh variabel endogen memiliki nilai Q² lebih besar dari nol. Oleh karena itu, model penelitian layak digunakan untuk pengujian hipotesis dan analisis lebih lanjut.

Uji Hipotesis

Hasil pengujian menunjukkan bahwa model struktural memiliki tingkat kelayakan yang baik berdasarkan nilai R², f², dan Q², sehingga model dinilai mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara memadai dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis. Temuan ini mendukung tujuan penelitian, yaitu menganalisis pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap *financial inclusion* dengan adopsi *digital banking* sebagai variabel intervening.

Tabel 6. Hasil bootstrapping pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
ADB -> IK	0,449	0,453	0,054	8,317	0,000
LD -> ADB	0,413	0,415	0,048	8,597	0,000
LD -> IK	-0,001	0,000	0,057	0,012	0,990
LK -> ADB	0,213	0,221	0,049	4,363	0,000
LK -> IK	0,008	0,009	0,060	0,128	0,898
LD -> ADB -> IK	0,185	0,189	0,033	5,601	0,000
LK -> ADB -> IK	0,096	0,100	0,025	3,825	0,000

Berdasarkan hasil *bootstrapping* pada Tabel 6, adopsi *digital banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *financial inclusion* ($\beta = 0,449$; $t = 8,317$; $p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan layanan *digital banking*, semakin tinggi pula tingkat inklusi keuangan nasabah Bank Pembangunan Daerah Jambi. Dengan demikian, adopsi *digital banking* menjadi faktor penting dalam memperluas akses dan pemanfaatan layanan keuangan formal.

Literasi digital juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *digital banking* ($\beta = 0,413$; $t = 8,597$; $p < 0,001$). Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan nasabah dalam menggunakan teknologi digital, memahami informasi, dan melakukan transaksi secara aman mendorong meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital. Demikian pula, literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *digital banking* ($\beta = 0,213$; $t = 4,363$; $p < 0,001$), yang menunjukkan bahwa pemahaman mengenai produk, manfaat, dan risiko layanan keuangan meningkatkan kesiapan nasabah dalam mengadopsi layanan perbankan digital. Sebaliknya, literasi digital ($\beta = -0,001$; $t = 0,012$; $p = 0,990$) dan literasi keuangan ($\beta = 0,008$; $t = 0,128$; $p = 0,898$) tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap *financial inclusion*. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan literasi saja belum cukup untuk memperluas inklusi keuangan apabila tidak diikuti oleh pemanfaatan layanan keuangan digital. Dengan kata lain, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki nasabah perlu diwujudkan dalam perilaku nyata berupa penggunaan *digital banking* agar dapat meningkatkan akses terhadap layanan keuangan formal.

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa adopsi *digital banking* mampu memediasi pengaruh literasi digital terhadap *financial inclusion* ($\beta = 0,185$; $t = 5,601$; $p < 0,001$) serta memediasi pengaruh literasi keuangan terhadap *financial inclusion* ($\beta = 0,096$; $t = 3,825$; $p < 0,001$). Karena pengaruh langsung kedua variabel tidak signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung signifikan, maka adopsi *digital banking* berperan sebagai mediasi penuh (*full mediation*). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi keuangan dan literasi digital akan memberikan dampak terhadap peningkatan *financial inclusion* apabila mampu mendorong nasabah untuk mengadopsi layanan *digital banking*.

Hasil penelitian menegaskan bahwa tujuan penelitian telah tercapai, yaitu membuktikan bahwa adopsi *digital banking* merupakan mekanisme utama yang menjembatani pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap *financial inclusion*. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa strategi peningkatan inklusi keuangan di Bank Pembangunan Daerah Jambi tidak cukup hanya melalui program edukasi literasi keuangan dan literasi digital, tetapi juga harus diikuti dengan upaya meningkatkan adopsi layanan *digital banking* melalui penyederhanaan fitur, peningkatan keamanan transaksi, pendampingan penggunaan aplikasi, serta edukasi yang mendorong pemanfaatan layanan digital secara berkelanjutan.

DISKUSI

Literasi Keuangan dan Literasi Digital sebagai Pendorong Adopsi *Digital Banking*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa literasi digital dan literasi keuangan berperan penting dalam mendorong adopsi *digital banking* pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan digital tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kemampuan memahami teknologi digital serta pengetahuan mengenai produk dan layanan keuangan.

Literasi digital memungkinkan nasabah mengoperasikan aplikasi *mobile banking*, memahami keamanan transaksi, serta memanfaatkan berbagai fitur layanan secara mandiri. Di sisi lain, literasi keuangan membantu nasabah memahami manfaat penggunaan layanan perbankan digital dalam mengelola transaksi dan keuangan sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lyons dan Kass-Hanna (2021), Morgan et al. (2022), serta Bongomin et al. (2023) yang menyatakan bahwa peningkatan literasi keuangan dan literasi digital menjadi prasyarat penting dalam meningkatkan adopsi layanan keuangan digital. Dalam konteks Bank Pembangunan Daerah Jambi, hasil ini menunjukkan bahwa transformasi digital perbankan tidak cukup hanya dilakukan melalui pengembangan aplikasi dan infrastruktur teknologi. Keberhasilan implementasi *digital banking* juga bergantung pada kemampuan nasabah dalam memahami dan memanfaatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, edukasi literasi keuangan dan literasi digital perlu menjadi bagian integral dari strategi transformasi digital bank.

Adopsi *Digital Banking* sebagai Faktor Utama Peningkatan *Financial Inclusion*

Temuan penting penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi keuangan maupun literasi digital tidak secara langsung meningkatkan *financial inclusion*. Kedua bentuk literasi baru memberikan dampak ketika diwujudkan dalam bentuk penggunaan layanan *digital banking*. Dengan kata lain, kepemilikan pengetahuan belum cukup untuk meningkatkan inklusi keuangan apabila tidak diikuti oleh perubahan perilaku dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Hasil ini memperlihatkan bahwa adopsi *digital banking* merupakan mekanisme yang menghubungkan pengetahuan dengan pemanfaatan layanan keuangan formal. Kondisi tersebut dapat dipahami karena tujuan utama inklusi keuangan bukan sekadar meningkatkan pemahaman masyarakat, tetapi mendorong masyarakat menggunakan layanan keuangan secara aktif. Oleh sebab itu, seseorang yang memiliki tingkat literasi tinggi belum tentu memiliki tingkat inklusi keuangan yang tinggi apabila tidak memanfaatkan fasilitas *digital banking*.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Bongomin et al. (2023) yang menegaskan bahwa teknologi digital berperan sebagai penghubung antara kemampuan individu dan pemanfaatan layanan keuangan formal. Pada konteks Bank Pembangunan Daerah Jambi, hasil tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan inklusi keuangan lebih efektif dilakukan melalui strategi yang mendorong penggunaan aktif layanan *digital banking*, bukan hanya melalui sosialisasi atau edukasi literasi.

Implikasi Temuan terhadap Strategi Inklusi Keuangan Perbankan Daerah

Sintesis seluruh hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi *digital banking* merupakan faktor kunci dalam meningkatkan *financial inclusion*. Temuan ini memberikan perspektif bahwa strategi peningkatan inklusi keuangan perlu bergeser dari pendekatan yang hanya berfokus pada peningkatan literasi menuju pendekatan yang mengintegrasikan literasi dengan perubahan perilaku penggunaan layanan digital. Bagi Bank Pembangunan Daerah Jambi, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa program literasi keuangan dan literasi digital sebaiknya dirancang secara berkelanjutan serta diintegrasikan dengan pendampingan penggunaan aplikasi *mobile banking*, penyederhanaan fitur layanan, peningkatan keamanan transaksi, dan penguatan pengalaman pengguna (*user experience*). Pendekatan tersebut akan lebih efektif dalam mendorong masyarakat memanfaatkan layanan keuangan formal dibandingkan hanya menyediakan akses teknologi.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai *financial inclusion* dengan menunjukkan bahwa adopsi *digital banking* berperan sebagai mediasi penuh (*full mediation*) antara literasi keuangan, literasi digital, dan *financial inclusion*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi tidak secara otomatis menghasilkan peningkatan inklusi keuangan, tetapi harus diterjemahkan terlebih dahulu ke dalam perilaku penggunaan layanan perbankan digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil menganalisis pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap *financial inclusion* dengan adopsi *digital banking* sebagai variabel intervening pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan literasi keuangan dan literasi digital mendorong adopsi *digital banking*, sedangkan peningkatan *financial inclusion* lebih ditentukan oleh tingkat pemanfaatan layanan *digital banking* dibandingkan oleh literasi secara langsung. Temuan ini mengindikasikan bahwa literasi keuangan dan literasi digital belum cukup untuk memperluas inklusi keuangan apabila tidak

diikuti dengan pemanfaatan layanan perbankan digital. Dengan demikian, *digital banking* berperan sebagai mekanisme utama yang menjembatani pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap peningkatan *financial inclusion*. Temuan ini menegaskan bahwa upaya memperluas inklusi keuangan di daerah tidak hanya memerlukan peningkatan literasi masyarakat, tetapi juga harus diiringi dengan strategi yang mendorong adopsi layanan perbankan digital melalui pengembangan infrastruktur, edukasi penggunaan layanan digital, serta peningkatan kepercayaan dan kemudahan akses bagi masyarakat.

REKOMENDASI

Bank 9 Jambi perlu memperkuat program edukasi dan sosialisasi mengenai layanan digital banking kepada nasabah, terutama masyarakat di wilayah pedesaan dan kelompok yang masih memiliki tingkat pemanfaatan teknologi yang rendah. Bank 9 Jambi perlu meningkatkan kualitas, keandalan, dan keamanan sistem digital banking guna meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Upaya ini penting mengingat kepercayaan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan transformasi digital perbankan. Bank 9 Jambi perlu mengembangkan strategi literasi digital dan literasi keuangan yang terintegrasi melalui pelatihan, seminar, media sosial, serta kerja sama dengan pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan komunitas masyarakat untuk memperluas jangkauan edukasi keuangan digital. Bank 9 Jambi perlu terus melakukan inovasi layanan digital yang mudah digunakan, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga mampu meningkatkan tingkat adopsi digital banking dan memperluas inklusi keuangan di Provinsi Jambi.

REFERENSI

- Bank Indonesia. (2022). *Blueprint sistem pembayaran Indonesia 2025*. Bank Indonesia.
- Bongomin, G. O. C., Munene, J. C., Ntayi, J. M., Malinga, C. A., & Akol, C. M. (2023). Digital financial inclusion and household welfare: A systematic literature review. *Cogent Economics & Finance*, 11(1), Article 2163767. <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2163767>
- Hilmawati, M. R., & Kusumaningtias, R. (2021). Inklusi keuangan dan akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 512–523.
- Komdigi. (2021). *Status literasi digital Indonesia 2021*. Kementerian Komunikasi dan Digital.
- Lyons, A. C., & Kass-Hanna, J. (2021). Financial inclusion, financial literacy and economically vulnerable populations in the Middle East and North Africa. *Emerging Markets Finance and Trade*, 57(9), 2699–2738. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2019.1598370>
- Morgan, P. J., Huang, B., & Trinh, L. Q. (2022). The determinants of financial literacy in Asia. *Journal of Asian Economics*, 81, 101499. <https://doi.org/10.1016/j.asieco.2022.101499>
- Ningsih, R., & Yolanda, A. (2023). Digital banking adoption in rural communities: Challenges and opportunities. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 27(1), 89–103.
- OECD. (2020). *Digital security risk management*. OECD Publishing.

- OECD. (2022). *OECD/INFE toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion*. OECD Publishing.
- OECD. (2023). *OECD/INFE international survey of adult financial literacy*. OECD Publishing.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Roadmap pengembangan keuangan digital Indonesia*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Survei nasional literasi dan inklusi keuangan 2024*. Otoritas Jasa Keuangan.
- World Bank. (2022). *Financial consumer protection and inclusion*. World Bank.