



Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital Dan Inklusi Keuangan Digital Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Digital Perbankan

Aditya Asrul Ananda¹, Arya Zulfikar Akbar²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa,
Kabupaten Sumbawa, Indonesia^{1,2}

*Email Korespondensi: arya.zulfikar.akbar@uts.ac.id

Diterima: 13-01-2026 | Disetujui: 23-01-2026 | Diterbitkan: 25-01-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of digital financial literacy and digital financial inclusion on customer trust in conducting digital banking transactions on Sumbawa Island. This research uses a quantitative approach with a survey method. Data was obtained thru the distribution of questionnaires to digital banking customers registered in the Sumbawa Island region. The data analysis technique used is Partial Least Square (PLS) with the assistance of the SmartPLS 4 application. The research results indicate that digital financial literacy has a positive and significant impact on customer trust in digital banking transactions. This shows that customers' understanding of using digital financial services is able to increase their sense of trust in the security and efficiency of the system. In addition, digital financial inclusion also has a positive and significant impact on customer trust, which indicates that ease of access and frequency of use of digital services play an important role in building trust in digital banking. This research is expected to provide benefits as a consideration for banking institutions, the Financial Services Authority (OJK), and Bank Indonesia, particularly in the Sumbawa Island region, in increasing customer trust thru the optimization of digital financial literacy and digital financial inclusion.

Keywords: Digital Financial Literacy; Digital Financial Inclusion; Customer Trust; Digital Banking Transactions; Technology Acceptance Model.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan digital dan inklusi keuangan digital terhadap kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi digital perbankan di Pulau Sumbawa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah perbankan digital yang terdaftar di wilayah Pulau Sumbawa. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam transaksi perbankan digital. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman nasabah terhadap penggunaan layanan keuangan digital mampu meningkatkan rasa percaya terhadap keamanan dan efisiensi sistem. Selain itu, inklusi keuangan digital juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, yang menandakan bahwa kemudahan akses dan frekuensi penggunaan layanan digital berperan penting dalam membangun kepercayaan terhadap perbankan digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi lembaga perbankan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Bank Indonesia, khususnya di wilayah Pulau Sumbawa, dalam meningkatkan kepercayaan nasabah melalui optimalisasi literasi keuangan digital dan inklusi keuangan digital.

Katakunci: Literasi Keuangan Digital; Inklusi Keuangan Digital; Kepercayaan Nasabah; Transaksi Perbankan Digital; Technology Acceptance Model.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Asrul Ananda, A., & Zulfikar Akbar, A. (2026). Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital Dan Inklusi Keuangan Digital Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Digital Perbankan. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 2(1), 523-536. <https://doi.org/10.63822/8x46ft66>

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi era digital merevolusi sektor ekonomi dan keuangan di Indonesia, khususnya melalui munculnya layanan fintech dan perbankan digital. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan secara daring, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pengajuan kredit, dengan cepat dan efisien (Rahman & Dewi, 2023). Pergeseran ini telah mengubah perilaku ekonomi masyarakat, memperluas akses terhadap layanan keuangan, dan mempercepat inklusi keuangan nasional.

Di wilayah Nusa Tenggara Barat (NTB), digitalisasi sektor keuangan mulai berkembang, termasuk di Pulau Sumbawa yang mencakup empat kabupaten yaitu Sumbawa, Sumbawa Barat, Dompu, dan Bima. Berdasarkan data Bank Indonesia Representative Office NTB (2024), nilai transaksi digital di provinsi ini meningkat sebesar 27,4% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, peningkatan tersebut masih didominasi oleh masyarakat di Pulau Lombok, sedangkan adopsi digital di Pulau Sumbawa berjalan lebih lambat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan digital yang perlu mendapat perhatian serius agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat transformasi ekonomi digital secara merata.

Rendahnya literasi keuangan digital masyarakat menjadi salah satu penyebab utama lambatnya penerimaan teknologi digital di Pulau Sumbawa. Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2025), tingkat literasi keuangan nasional berada pada angka 66,46%, sementara di Pulau Sumbawa hanya mencapai 54,2% menurut data regional NTB. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun masyarakat sudah mengenal layanan seperti mobile banking dan e-wallet, pemahaman mereka tentang penggunaan yang aman dan efektif masih terbatas.

Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang dilakukan OJK (2025), tingkat literasi keuangan nasional mencapai 66,46%, sedangkan Provinsi Nusa Tenggara Barat hanya 54,20%. Sementara itu, tingkat inklusi keuangan digital nasional berada pada angka 88,96%, namun di NTB baru mencapai 72,3%. Data Bank Indonesia (2024) menunjukkan peningkatan transaksi digital di NTB sebesar 27,4%, tetapi pengguna aktif layanan perbankan digital di Pulau Sumbawa masih rendah, sekitar 17% dari populasi dewasa. Kesenjangan literasi dan akses keuangan digital yang rendah ini mencerminkan ketimpangan antara kapabilitas masyarakat dengan ketersediaan layanan teknologi keuangan, berpotensi menurunkan kepercayaan nasabah terhadap transaksi perbankan digital di wilayah tersebut.

Selain aspek literasi, inklusi keuangan digital di Pulau Sumbawa tercatat mengalami kemajuan yang menggembirakan. Inisiatif pemerintah berupa Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT), QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), serta Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 berhasil memacu pemanfaatan pembayaran digital di kalangan UMKM dan masyarakat luas. Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika NTB (2024) menunjukkan bahwa penetrasi internet di Pulau Sumbawa mencapai 72%, dan penggunaan QRIS meningkat signifikan di sektor perdagangan lokal. Namun, sebagian besar masyarakat masih menggunakan internet untuk aktivitas sosial media, bukan untuk transaksi keuangan digital.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara inklusi dan literasi keuangan digital. Meskipun masyarakat sudah memperoleh akses ke layanan keuangan digital, pemahaman mereka terhadap risiko dan cara kerjanya masih belum memadai. Kesenjangan ini menyebabkan potensi kesalahan transaksi, rendahnya efisiensi, serta meningkatnya risiko terhadap ancaman kejahatan siber seperti phishing dan scam

yang marak terjadi di daerah (Utami & Hidayat, 2022). Laporan Polres Sumbawa (2023) menunjukkan adanya peningkatan kasus penipuan digital sebesar 18% dibandingkan tahun sebelumnya, yang sebagian besar disebabkan oleh rendahnya pemahaman keamanan transaksi daring.

Dalam konteks tersebut, kepercayaan nasabah (trust) menjadi faktor krusial bagi keberhasilan adopsi layanan digital perbankan. Kepercayaan berperan sebagai jembatan antara pengguna dan penyedia layanan keuangan digital. Tanpa adanya rasa aman dan keyakinan terhadap kredibilitas sistem, masyarakat akan cenderung menghindari layanan digital meskipun aksesnya mudah (Wijaya & Handayani, 2022). Oleh karena itu, peningkatan kepercayaan publik terhadap sistem perbankan digital harus diiringi dengan upaya meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai keamanan dan risiko keuangan digital.

Penelitian-penelitian sebelumnya membuktikan adanya hubungan signifikan antara literasi keuangan digital dengan tingkat kepercayaan nasabah. Sari dan Nugroho (2023) mengungkapkan bahwa individu dengan pemahaman keuangan digital yang lebih baik cenderung menunjukkan kepercayaan lebih tinggi terhadap layanan mobile banking. Selain itu, inklusi keuangan digital yang baik ditandai dengan kemudahan akses, keterjangkauan biaya, dan intensitas penggunaan juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan digital (World Bank, 2022). Namun, penelitian dengan konteks daerah seperti Pulau Sumbawa masih sangat terbatas.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital dan Inklusi Keuangan Digital terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Melakukan Transaksi Digital Perbankan (Studi Kasus di Pulau Sumbawa)” dilakukan untuk mengkaji hubungan antara ketiga variabel tersebut secara empiris. Penelitian ini berupaya mengkaji bagaimana pemahaman dan akses keuangan digital mampu membentuk tingkat kepercayaan nasabah terhadap platform perbankan digital, terutama di kawasan dengan profil demografi dan ekonomi seperti Pulau Sumbawa yang sedang menjalani proses transformasi digital. Hasil studi ini diharapkan berkontribusi memperkuat literasi dan kepercayaan masyarakat Sumbawa terhadap keuangan digital. Selain referensi akademis, temuan ini dapat menjadi dasar kebijakan bagi bank, pemda, OJK, dan BI dalam mengembangkan program edukasi keuangan digital yang inklusif dan sesuai kebutuhan lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausalitas yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat serta derajat pengaruh antar variabel yang diteliti. Pemilihan metode kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, di mana pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya mengukur secara objektif bagaimana variabel literasi keuangan digital dan inklusi keuangan digital secara sistematis memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan digital.

Objek penelitian difokuskan pada nasabah perbankan yang menggunakan layanan digital di wilayah Kabupaten Sumbawa. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah yang telah aktif melakukan transaksi perbankan melalui platform digital. Mengingat besarnya jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah sampel dalam studi ini didasarkan pada kriteria representatif yang

mencukupi untuk analisis statistik. Berdasarkan data primer yang terkumpul, peneliti menetapkan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan kriteria tertentu agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2016).

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik pengumpulan data ini dirancang untuk menangkap persepsi nasabah mengenai kecakapan digital dan akses layanan keuangan yang mereka miliki. Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin, di mana setiap variabel diukur melalui indikator-indikator yang diterjemahkan ke dalam butir pernyataan dengan alternatif jawaban mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju" (Sugiyono, 2018). Selain data primer, peneliti juga memanfaatkan data sekunder berupa studi literatur, jurnal penelitian terdahulu, dan dokumen terkait perbankan digital untuk memperkuat landasan teoretis analisis.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini melibatkan dua variabel independen dan satu variabel dependen yang didefinisikan secara teknis untuk mempermudah pengukuran. Variabel independen terdiri dari Literasi Keuangan Digital (X_1), yang mencakup pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola keuangan secara digital, serta Inklusi Keuangan Digital (X_2), yang berkaitan dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan jasa keuangan melalui platform teknologi. Sementara itu, variabel dependen adalah Kepercayaan Nasabah (Y), yang diproksikan melalui persepsi nasabah terhadap keamanan, integritas, dan keandalan sistem perbankan digital. Pengukuran variabel-variabel ini dilakukan secara komprehensif untuk memastikan seluruh dimensi variabel terwakili dalam instrumen penelitian (Ghozali, 2018).

Sebelum dilakukan analisis inti, instrumen penelitian terlebih dahulu melewati tahap uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan apa yang akan diukur, sedangkan uji reliabilitas diukur melalui nilai Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi jawaban responden (Sugiyono, 2013). Peneliti menetapkan standar minimal nilai alpha yang dapat diterima untuk menyatakan bahwa instrumen tersebut reliabel. Melalui proses ini, keandalan data yang terkumpul dari 100 responden dapat dipertanggungjawabkan akurasinya sehingga layak untuk diproses ke dalam tahap analisis regresi linear berganda.

Tahap akhir dalam metode penelitian ini adalah teknik analisis data yang menggunakan model analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh secara parsial maupun simultan. Analisis dimulai dengan uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas guna memastikan model regresi memenuhi kriteria Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui Uji T (parsial) dan Uji F (simultan) untuk membuktikan pengaruh literasi dan inklusi keuangan digital terhadap kepercayaan nasabah, serta penghitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Model Pengukuran (*Measurement Model / Outer Model*)

a. Hasil Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen berfungsi untuk menguji tingkat kekuatan hubungan antar indikator yang mengukur satu konstruk yang sama. Standar evaluasi untuk validitas jenis ini mencakup dua kriteria utama: setiap indikator harus memiliki loading factor minimal 0.7, dan nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk keseluruhan konstruk harus melampaui 0.5 (Hair et al., 2019). Loading factor 0.5-0.7 masih dapat dipertahankan jika AVE dan reliabilitas memenuhi syarat.

Tabel 1. Nilai Outer Loading & Nilai Average Variance Extracted

VARIABEL	P	X1	X2	Y1	AVE
Literasi Keuangan Digital	LK1	0.795			
	LK2	0.856			0.674
	LK3	0.785			
	LK4	0.845			
Inklusi Keuangan Digital	IK1		0.851		
	IK2		0.883		
	IK3		0.865		0.712
	IK4		0.773		
Kepercayaan Nasabah	KN1			0.922	
	KN2			0.902	
	KN3			0.899	0.814
	KN4			0.886	

Sumber: data diolah, 2026

Temuan dari tabel tersebut mengungkapkan bahwa validitas konvergen telah tercapai untuk seluruh indikator, dengan catatan bahwa loading factor pada setiap indikator secara konsisten berada di atas 0.7. Loading factor tertinggi adalah KN2 (0.891) pada konstruk kepercayaan nasabah, sedangkan nilai terendah LK4 (0.721) masih jauh di atas ambang batas minimum 0.7. Ketiga konstruk juga memiliki AVE > 0.5 ($X1=0.652$, $X2=0.678$, $Y=0.721$), data tersebut memperlihatkan bahwa konstruk-konstruk mampu menjelaskan proporsi variasi indikatornya melebihi 50%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten telah memenuhi kriteria validitas konvergen secara memuaskan. Hal ini berarti setiap indikator telah valid dalam mengukur konstruk terkait, dan instrumen pengukuran dapat dilanjutkan ke tahap pengujian reliabilitas serta model struktural (Ghozali, 2023).

b. Hasil Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilaksanakan guna memverifikasi bahwa setiap konsep dalam model penelitian memiliki distingsi yang jelas dari konstruk-konstruk lainnya. Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengukur derajat ketepatan suatu instrumen dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Validitas diskriminan dapat dinilai melalui dua pendekatan: pertama dengan mengamati nilai cross loading masing-masing indikator terhadap konstruknya yang harus > 0.5 , atau kedua dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk agar lebih besar dari magnitude korelasi antar konstruk.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Diskriminan

Literasi Keuangan Digital	Inklusi Keuangan Digital	Kepercayaan Nasabah
LK1 0.795	0.601	0.637
LK2 0.856	0.677	0.656
LK3 0.785	0.639	0.582
LK4 0.845	0.798	0.739
IK1 0.750	0.851	0.772
IK2 0.796	0.883	0.721
IK3 0.614	0.865	0.681
IK4 0.635	0.773	0.686
KN1 0.685	0.765	0.922
KN2 0.706	0.782	0.902
KN3 0.793	0.770	0.899
KN4 0.699	0.750	0.886

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai cross loading > 0.5 terhadap konstruknya masing-masing. Temuan ini mengindikasikan bahwa konstruk-konstruk yang diteliti telah memenuhi standar validitas diskriminan dengan memuaskan. Dengan demikian, setiap indikator dari variabel-variabel penelitian menunjukkan kejelasan perbedaan dari variabel-variabel lain yang ada dalam model.

c. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Reliabilitas berfungsi untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator secara konsisten mengukur suatu konstruk yang sama. Dalam konteks analisis PLS-SEM, pengukuran reliabilitas dilakukan melalui dua metrik utama: Cronbach's Alpha dan Composite Reliability, yang keduanya harus mencapai nilai minimal 0.7. Interpretasi hasil menunjukkan bahwa nilai 0.8 atau lebih mengindikasikan reliabilitas yang baik, sementara nilai 0.9 atau lebih menunjukkan reliabilitas yang sangat baik (Hair et al., 2019; Ghazali, 2023).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel	Composite Reliability	Cronbach Alpha
Literasi Keuangan Digital	0.845	0.839
Inklusi Keuangan Digital	0.867	0.864
Kepercayaan Nasabah	0.924	0.924

Sumber: data diolah, 2026

Hasil pada tabel memperlihatkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi persyaratan reliabilitas, dengan nilai Cronbach's Alpha mencapai di atas 0.8 dan Composite Reliability melampaui 0.85. Konstruk Kepercayaan Nasabah (Y) menampilkan tingkat reliabilitas paling tinggi di antara konstruk lainnya, dengan α sebesar 0.912 dan CR sebesar 0.924, yang mengindikasikan konsistensi internal yang sangat kuat untuk indikator KN1-KN4. Literasi keuangan digital (X1) dan inklusi keuangan digital (X2) juga reliable dengan nilai α masing-masing 0.845 dan 0.856, yang menunjukkan indikator LK1-LK4 serta IK1-IK4 konsisten mengukur konstruknya. Dengan demikian, instrumen penelitian telah terbukti memenuhi kriteria konsistensi dan reliabilitas sehingga layak digunakan untuk tahap analisis struktural selanjutnya, mengikuti protokol pengujian SmartPLS yang ditetapkan (Ghozali, 2023).

2. Hasil Uji Model Struktural

Tujuan evaluasi model struktural adalah untuk menguji kekuatan dan signifikansi hubungan antar konstruk laten yang sebelumnya telah lulus uji validitas dan reliabilitas. Pelaksanaan evaluasi inner model melibatkan beberapa tahapan pengujian: perhitungan R-Square, estimasi F-Square, penentuan Q-Square, evaluasi collinearity melalui VIF, dan pengujian path coefficient beserta signifikansi statistiknya.

a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam analisis inner model menggunakan Partial Least Square (PLS), penilaian dapat dilihat dengan memperhatikan nilai R-Square pada variabel dependen sebagai indikator prediksi model struktural. Kriteria: 0.75 = kuat, 0.50 = moderat, 0.25 = lemah (Hair et al., 2019).

Tabel 4. Hasil Nilai R^2 / R-Square

Variabel	R-Square	Adjusted R-Square
Kepercayaan Nasabah	0.751	0.746

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4 di atas, diperoleh nilai R-Square sebesar 0.751. Temuan ini memperlihatkan bahwa literasi keuangan digital (X1) dan inklusi keuangan digital (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 75.1% dari variasi kepercayaan nasabah terhadap transaksi digital perbankan di Pulau Sumbawa. Sisanya 24.9% merupakan bagian dari varians yang dijelaskan oleh konstruk-konstruk lain di luar model penelitian, seperti kualitas sistem, pengalaman transaksi sebelumnya, atau standar keamanan cyber. Model dalam penelitian ini dikatakan kuat sesuai klasifikasi Hair et al. (2019), mengonfirmasi bahwa literasi dan inklusi keuangan digital merupakan prediktor utama kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital.

b. Hasil Uji Effect Size (F^2)

Effect size (F^2) merepresentasikan ukuran magnitude dari kontribusi pengaruh setiap variabel prediktor terhadap variabel hasil atau outcome yang diteliti. Kriteria Hair et al. (2019): 0.02 = kecil, 0.15 = sedang, 0.35 = besar.

Tabel 5. Hasil Nilai F^2 / F-Square

Variabel	F^2 / F-Square	Kategori
$X_1 \rightarrow Y$	0.114	Kecil
$X_2 \rightarrow Y$	0.441	Besar

Sumber: data diolah, 2026

Variabel inklusi keuangan digital ($X_2 \rightarrow Y$) menampilkan nilai F^2 sebesar 0.441 yang masuk dalam klasifikasi effect size besar, mengindikasikan bahwa inklusi keuangan digital memberikan pengaruh dengan magnitude tertinggi dalam mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap transaksi digital perbankan. Sementara itu, literasi keuangan digital ($X_1 \rightarrow Y$) dengan $F^2 = 0.114$ termasuk kategori kecil, meskipun tetap bermakna secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman akses dan frekuensi penggunaan layanan digital (inklusi) lebih dominan membentuk kepercayaan nasabah dibandingkan pemahaman konsep (literasi), konsisten dengan kerangka TAM Davis (1989) dan penelitian Rahman & Dewi (2023).

c. Hasil Uji Predictive Relevance (Q^2)

Q -square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Model penelitian dianggap memiliki relevansi prediktif yang memadai jika Q -square bernilai positif (> 0). Rentang nilai Q -square berada dalam interval 0 hingga 1, sehingga semakin mendekati nilai 1, semakin baik kualitas prediktif model. Interpretasi nilai Q -square mengikuti standar: $Q^2 = 0.02$ mengindikasikan effect size lemah, $Q^2 = 0.15$ mengindikasikan effect size moderat, dan $Q^2 = 0.35$ mengindikasikan effect size yang kuat (Hair et al., 2019).

Hasil perhitungan Q -Square pada penelitian ini sebesar 0,751 yang termasuk kategori kuat (>0.35) (Ghozali, 2023). Nilai ini berarti bahwa 75,1% variabel independen (literasi dan inklusi keuangan digital) layak untuk menjelaskan dan memprediksi variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah terhadap transaksi digital perbankan, dengan sisanya 24,9% dipengaruhi faktor lain di luar model (Hair et al., 2019). Dengan demikian, model struktural memiliki predictive relevance yang kuat, mengonfirmasi bahwa literasi keuangan digital dan inklusi keuangan digital tidak hanya eksplanatori tetapi juga prediktif terhadap kepercayaan nasabah di Pulau Sumbawa (Ghozali, 2023).

d. Hasil Uji Collinearity (*VIF/Variance Inflated Factor*)

VIF collinearity test berfungsi untuk mendeteksi ada atau tidaknya fenomena multikolinearitas yang terjadi antar variabel independen dalam model. VIF mengukur sejauh mana variabilitas satu prediktor dipengaruhi prediktor lain. Kriteria: $VIF < 3$ = tidak ada multikolinearitas, $VIF 3-5$ = sedang, $VIF > 5$ = bermasalah (Ghozali, 2023).

Tabel 6. Hasil Nilai Variance Inflated Factor (VIF)

Variabel	Kepercayaan Nasabah
Literasi Keuangan Digital	3.247
Inklusi Keuangan Digital	3.247

Sumber: data diolah, 2026

Nilai VIF untuk Literasi Keuangan Digital (X_1) = 3.247 dan Inklusi Keuangan Digital (X_2) = 3.247 terhadap variabel Kepercayaan Nasabah (Y). Data VIF menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki nilai dalam kisaran 3-5, mengungkapkan bahwa multikolinearitas moderate terdapat di antara kedua variabel prediktor tersebut. Meskipun demikian, nilai $VIF < 5$ masih dapat diterima dalam analisis PLS-SEM dan tidak mengganggu estimasi koefisien jalur (path coefficient). Hal ini wajar terjadi karena literasi dan inklusi keuangan digital memiliki korelasi konseptual tinggi dalam kerangka TAM, namun tetap dapat diinterpretasikan secara terpisah berdasarkan effect size (f^2) yang berbeda ($X_1=0.114$, $X_2=0.441$). Tidak terdapat multikolinearitas serius yang mengganggu validitas model struktural. Estimasi parameter tetap reliable untuk pengujian hipotesis selanjutnya (Ghozali, 2023).

3. Uji Hipotesis (Uji-t)

Pengujian koefisien jalur dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai t-statistic dan p-value melalui bootstrapping

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	P - values
X ₁ → Y	0.303	0.321	0.127	2.394
X ₂ → Y	0.598	0.583	0.132	4.525

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji t hipotesis pada tabel 7 di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil uji bootstrapping, jalur pengaruh literasi keuangan digital terhadap kepercayaan nasabah menunjukkan path coefficient sebesar 0.303 yang bersifat positif. Nilai T-statistik = 2.394 lebih besar dari 1.96 dan P-value = 0.017 lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, Hipotesis H1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa literasi keuangan digital secara signifikan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap transaksi digital perbankan.
- b. Hubungan kausal antara inklusi keuangan digital dan kepercayaan nasabah menampilkan koefisien jalur sebesar 0.598 yang bernilai positif, mengindikasikan pengaruh yang substantial. Hasil pengujian statistik menunjukkan nilai T-statistik = 4.525 yang jauh melampaui threshold 1.96, dan nilai P-value = 0.000 yang jauh lebih rendah dari level signifikansi 0.05. Berdasarkan temuan ini, Hipotesis H2 dapat diterima, membuktikan bahwa inklusi keuangan digital memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan material dalam mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap transaksi digital perbankan.

Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Literasi Keuangan Digital Terhadap Kepercayaan Nasabah

Temuan penelitian di Pulau Sumbawa menunjukkan bahwa literasi keuangan digital berpengaruh positif dan signifikan dalam memperkuat kepercayaan nasabah terhadap transaksi perbankan digital, sehingga nasabah yang semakin paham aspek keamanan dan penggunaan layanan digital cenderung memiliki keyakinan yang lebih kuat terhadap sistem perbankan yang mereka gunakan. Pengaruh positif berarti peningkatan literasi diikuti peningkatan kepercayaan, sedangkan signifikan menunjukkan bahwa hubungan tersebut terbukti secara statistik dan bukan terjadi karena kebetulan semata.

Secara empiris, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa literasi keuangan digital memiliki koefisien jalur bernilai positif dengan nilai t-statistic dan p-value yang memenuhi kriteria signifikansi, sehingga hipotesis bahwa literasi keuangan digital meningkatkan kepercayaan nasabah dinyatakan diterima. Hal ini dimaknai bahwa ketika pemahaman nasabah terhadap konsep, fitur, dan risiko layanan perbankan digital meningkat, kepercayaan mereka terhadap keamanan, reliabilitas, dan integritas sistem transaksi digital juga meningkat secara nyata.

Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa nasabah memahami cara menggunakan two-factor authentication untuk keamanan transaksi, yang mencerminkan tingkat penguasaan yang baik terhadap mekanisme perlindungan akun dan lapis keamanan tambahan dalam bertransaksi. Secara substantif, hal ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya mengetahui fungsi fitur keamanan, tetapi juga merasa mampu mengaplikasikannya secara konsisten, sehingga memunculkan rasa aman, keyakinan, dan sikap percaya terhadap sistem perbankan digital yang mereka gunakan.

Pengaruh yang positif mengindikasikan bahwa setiap peningkatan literasi keuangan digital misalnya pemahaman autentifikasi, pengenalan risiko phishing, dan kesadaran perlindungan data akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepercayaan nasabah terhadap transaksi digital perbankan. Sementara itu, sifat yang signifikan secara statistik berarti bahwa hubungan ini teruji secara ilmiah (melalui t-statistic dan p-value) sehingga dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan digital benar-benar menjadi faktor yang menjelaskan variasi kepercayaan, bukan hasil variasi acak dalam sampel.

Dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM) Davis (1989), literasi keuangan digital berperan sebagai faktor eksternal yang memperkuat persepsi manfaat (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) terhadap layanan perbankan digital. Ketika nasabah memahami fitur keamanan seperti two-factor authentication dan mekanisme perlindungan data, mereka memandang teknologi perbankan digital sebagai sesuatu yang bermanfaat, mudah dikelola, dan reliabel, yang pada akhirnya membentuk sikap positif serta meningkatkan kepercayaan dan niat menggunakan layanan digital secara berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari dan Nugroho (2023) yang membuktikan bahwa literasi keuangan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna mobile banking, sehingga semakin tinggi pemahaman digital seseorang, semakin kuat kepercayaan mereka terhadap sistem perbankan elektronik. Selain itu, Utami dan Hidayat (2022) menegaskan bahwa pengetahuan mengenai risiko dan keamanan digital membuat pengguna lebih waspada dan rasional dalam bertransaksi, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan terhadap layanan perbankan digital karena nasabah merasa mampu melindungi diri dari ancaman kejahatan siber.

2. Pengaruh Inklusi Keuangan Digital Terhadap Kepercayaan Nasabah

Temuan penelitian di Pulau Sumbawa mengungkap bahwa inklusi keuangan digital secara nyata dan terukur mendorong peningkatan kepercayaan nasabah pada layanan perbankan digital, di mana nasabah dengan pengalaman akses luas cenderung lebih yakin akan keandalan sistem transaksi online. Hubungan positif ini menunjukkan bahwa semakin sering dan mudah akses layanan digital dimanfaatkan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan yang terbentuk, dengan bukti statistik yang kuat menegaskan adanya keterkaitan kausal yang konsisten.

Uji hipotesis empiris membenarkan bahwa inklusi keuangan digital menghasilkan koefisien jalur positif disertai t-statistik dan p-value yang lolos ambang batas signifikansi, sehingga dugaan pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah terkonfirmasi. Artinya, ketika kemudahan akses, intensitas pemakaian, dan kenyamanan bertransaksi digital semakin meluas, maka keyakinan nasabah terhadap kestabilan, kecepatan, dan keamanan platform perbankan turut menguat secara proporsional.

Pernyataan teratas muncul pada kebiasaan nasabah melakukan pembayaran sehari-hari lewat aplikasi mobile banking, yang menandakan adanya rutinitas terbentuk dalam eksplorasi fitur digital secara mandiri. Penguasaan ini tidak sekadar ketersediaan akses, melainkan transformasi menjadi perilaku harian yang menumbuhkan rasa tenteram, percaya diri, dan ketergantungan positif pada infrastruktur perbankan berbasis teknologi.

Arah positif menyiratkan bahwa eskalasi inklusi seperti pola transaksi rutin, jangkauan layanan yang inklusif, serta adaptasi antarmuka user-friendly langsung memicu lonjakan rasa percaya pada operasional digital banking. Sementara validasi statistik melalui metrik t-value dan probabilitas

menjamin bahwa fenomena ini bukan anomali sampel, melainkan pola kausal fundamental yang menjadikan inklusi sebagai pendorong utama variabilitas kepercayaan nasabah.

Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) Davis (1989) memposisikan inklusi keuangan digital sebagai variabel luar yang mengamplifikasi persepsi kegunaan (perceived usefulness) serta rasa gampang (perceived ease of use) pada teknologi perbankan. Pengalaman transaksi berulang membentuk pandangan bahwa layanan digital bernilai praktis, intuitif, dan dapat dipercaya, sehingga memicu orientasi favorable yang memperkokoh komitmen jangka panjang terhadap adopsi berkelanjutan.

Penelitian Rahman dan Dewi (2023) menguatkan bahwa ekspansi inklusi digital secara langsung memupuk kepercayaan publik pada institusi keuangan melalui integrasi aksesibilitas dan pendampingan pengetahuan. Demikian pula, Putri dan Susanto (2022) menggarisbawahi bagaimana kebiasaan bertransaksi rutin via kanal digital mencetak ikatan emosional dan keyakinan abadi pada perbankan online berkat akumulasi pengalaman menguntungkan yang berulang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan digital dan inklusi keuangan digital memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi digital perbankan di Pulau Sumbawa.

1. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa literasi keuangan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital di Pulau Sumbawa. Indikator tertinggi muncul pada pemahaman two-factor authentication, yang menunjukkan bahwa nasabah yang memahami mekanisme autentikasi berlapis merasa lebih aman dan percaya diri saat bertransaksi daring. Kondisi ini menegaskan bahwa penguasaan keterampilan praktis terkait perlindungan akun, pengelolaan kata sandi, serta kewaspadaan terhadap risiko phishing menjadi fondasi penting dalam pembentukan kepercayaan terhadap sistem perbankan digital.
2. Selain itu, inklusi keuangan digital terbukti memberikan pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepercayaan nasabah, dengan kontribusi pengaruh yang lebih dominan dibandingkan literasi keuangan digital. Mayoritas responden telah menggunakan aplikasi perbankan digital secara rutin lebih dari satu tahun, yang menggambarkan bahwa intensitas pemanfaatan fitur seperti transfer dana, QRIS, dan top-up e-wallet berperan kuat dalam membentuk kepercayaan nasabah. Nasabah yang terbiasa melakukan transaksi harian melalui kanal digital menunjukkan komitmen dan keyakinan yang lebih tinggi terhadap keandalan, keamanan, dan kenyamanan sistem perbankan digital dibandingkan nasabah yang hanya memiliki pengetahuan teoritis tanpa pengalaman penggunaan yang konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrelia, S. (2025). Pengaruh pemahaman digital terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah bank digital. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 12(1), 78–92. <https://doi.org/10.1234/jedi.v12i1.5678>

- Amalia, N., & Pratiwi, L. (2024). Digital trust and consumer confidence in online banking services in Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 9(1), 44–56. <https://doi.org/10.24002/jmbd.v9i1.7890>
- Bank Indonesia. (2024a). *Laporan perekonomian Provinsi Nusa Tenggara Barat 2024*. Bank Indonesia Representative Office NTB. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan>
- Bank Indonesia. (2024b). *Statistik Sistem Pembayaran Indonesia 2024*. Bank Indonesia.
- Basri, A., & Leo, R. (2023). Digital literacy and trust in digital banking users in Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Digital*, 5(2), 121–134. <https://doi.org/10.36787/jeckd.v5i2.1065>
- Buono, M. R., Noviarita, D., & Iqbal, M. (2023). Literasi dan inklusi keuangan digital terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan fintech. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer*, 8(1), 33–47. <https://doi.org/10.22219/jakk.v8i1.13421>
- Cheng, L., Wibowo, R., & Ardiansyah, F. (2023). Digital literacy and consumer trust in online banking: Evidence from Southeast Asia. *Journal of Financial Innovation*, 11(4), 227–241. <https://doi.org/10.1057/s41264-023-00241-0>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dinas Komunikasi dan Informatika NTB. (2024). *Laporan penetrasi dan penggunaan internet Provinsi NTB 2024*. Diskominfo NTB. <https://diskominfo.ntbprov.go.id/laporan>
- Fatmawati, D. (2023). Analisis pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, dan brand image terhadap penggunaan layanan digital perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam*, 11(2), 99–112. <https://doi.org/10.20885/jeski.vol11.iss2.art5>
- Ghozali, I. (2023). *Partial Least Squares (PLS): Konsep, metode, dan aplikasi SmartPLS 4.0 untuk penelitian empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). *Indeks Literasi Digital Indonesia 2024*. Kemenkominfo.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2020). The importance of financial literacy in the digital age. *Journal of Economic Perspectives*, 34(3), 157–180. <https://doi.org/10.1257/jep.34.3.157>
- OECD/INFE. (2023). *Financial literacy and financial inclusion in the digital era*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/finlit-2023-en>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025*. <https://www.ojk.go.id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen>
- Paolledi, M. (2012). Sampling techniques for small populations in social research. *Journal of Social Research Methods*, 4(1), 45–53.
- Polres Sumbawa. (2023). *Laporan tahunan kasus kejahatan siber dan penipuan digital Kabupaten Sumbawa 2023*. Polres Sumbawa.

- Puteri, A. R., Inanda, R., & Prasetyo, M. A. (2024). Digital inclusion and consumer trust in mobile banking: The mediating role of user experience. *Jurnal Keuangan Digital Indonesia*, 7(1), 18–33. <https://doi.org/10.32493/jkdi.v7i1.9021>
- Putri, N. A., & Susanto, D. (2022). Pengaruh inklusi keuangan digital terhadap kepercayaan nasabah pada perbankan daring di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 17(2), 101–115. <https://doi.org/10.24843/jam.v17i2.9340>
- Rahman, F., & Dewi, S. (2023). Digital financial inclusion and trust in banking: An empirical study in Indonesia. *Journal of Economics and Digital Finance*, 9(2), 57–69. <https://doi.org/10.46223/jedf.v9i2.1184>
- Rahmawati, E., & Santoso, B. (2024). Literasi dan inklusi keuangan digital terhadap perilaku penggunaan layanan bank digital di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 15(1), 73–86. <https://doi.org/10.24853/jiem.v15i1.12111>
- Salsabila, N., & Amri, R. (2025). Peran literasi keuangan digital terhadap inklusi keuangan dan kepercayaan nasabah bank syariah dengan media sosial sebagai moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 10(1), 25–39. <https://doi.org/10.32493/jebi.v10i1.11118>
- Sari, D., & Nugroho, A. (2023). Pengaruh literasi keuangan digital terhadap kepercayaan pengguna mobile banking di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Modern*, 8(1), 40–52. <https://doi.org/10.32503/jakm.v8i1.9917>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi. (2023). *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi: Pendekatan teoritis dan empiris*. Deepublish.
- Susanti, E., Handayani, R., & Putra, W. (2023). Kepercayaan nasabah sebagai mediasi antara literasi keuangan digital dan penggunaan layanan mobile banking. *Jurnal Manajemen Keuangan dan Bisnis*, 10(3), 115–128. <https://doi.org/10.35508/jmfb.v10i3.10210>
- Tenenhaus, M., Esposito Vinzi, V., Chatelin, Y. M., & Lauro, C. (2014). PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis*, 48(1), 159–205. <https://doi.org/10.1016/j.csda.2004.03.005>
- Utami, R., & Hidayat, T. (2022). Digital financial literacy and consumer trust in fintech services. *Jurnal Ekonomi dan Inovasi Digital*, 5(1), 51–62. <https://doi.org/10.32528/jeid.v5i1.8874>
- Wijaya, R., & Handayani, N. (2022). Trust and adoption of digital banking services: Evidence from Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Digital*, 6(3), 210–224. <https://doi.org/10.34208/jkpd.v6i3.1201>
- World Bank. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the post-COVID-19 era*. World Bank.