

**ADOPSI FINTECH DALAM MENDORONG INKLUSI KEUANGAN
NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA PENGGUNA BRIMO: PERAN
MEDIASI LITERASI KEUANGAN DIGITAL DAN MODERASI
DUKUNGAN REGULASI YANG DIRASAKAN**

SKRIPSI



VANESA KRISTANTI

11211062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS
DUTA WACANA
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen



DISUSUN OLEH:

VANESA KRISTANTI

11211062

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vanesa Kristanti
NIM/NIP/NIDN : 11211062
Program Studi : Manajemen
Judul Karya Ilmiah : Adopsi Fintech Dalam Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank BRI Yogyakarta Pengguna BRImo: Peran Mediasi Literasi Keuangan Digital dan Moderasi Dukungan Regulasi Yang Dirasakan.

dengan ini menyatakan:

- a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiasi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiasi dalam karya saya ini.
- e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- f. menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.

- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.
- h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.
- i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
- ☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
- ☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
- ☐ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
- ☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulantahun dengan DOI/URL ... ***
- ☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
- ☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
- ☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
- ☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
- ☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, 15 Agustus 2025

Mengetahui,



Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si.,
CSA., CRP
NIDN/NIDK 0526066702

Yang menyatakan,




Vanesa Kristanti
NIM 11211062

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ADOPSI FINTECH DALAM MENDORONG INKLUSI KEUANGAN NASABAH
BANK BRI YOGYAKARTA PENGGUNA BRIMO: PERAN MEDIASI LITERASI
KEUANGAN DIGITAL DAN MODERASI DUKUNGAN REGULASI YANG
DIRASAKAN**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

VANESA KRISTANTI

11211062

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada tanggal

18 Agustus 2025

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., Dipl. Secre., M.M.
(Dosen Penguji)

:

2. Drs. Sisnuhadi, M.B.A., Ph.D
(Dosen Penguji)

:

3. Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si., CSA., CRP
(Dosen Pembimbing/Ketua Tim Penguji)

:

Yogyakarta, 22 Agustus 2025

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si.,
CSA., CRP.

Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., M.Si.

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**Adopsi Fintech dalam Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank BRI Yogyakarta
Pengguna BRImo: Peran Mediasi Literasi Keuangan Digital dan Moderasi Dukungan
Regulasi yang Dirasakan**

Skripsi yang saya kerjakan merupakan salah satu persyaratan menjadi sarjana program studi manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Skripsi ini merupakan hasil penelitian asli saya sendiri dan tidak dibuat dengan mereplikasi atau menduplikasi penelitian pihak lain di universitas atau lembaga manapun, kecuali pada bagian informasi yang telah dicantumkan. Jika suatu waktu saya didapati berbohong dan skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, saya bersedia dikenakan sanksi sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 05 Agustus 2025



[Handwritten signature]

Vanessa kristanti
11211062

DUTA WACANA

HALAMAN MOTO

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu”

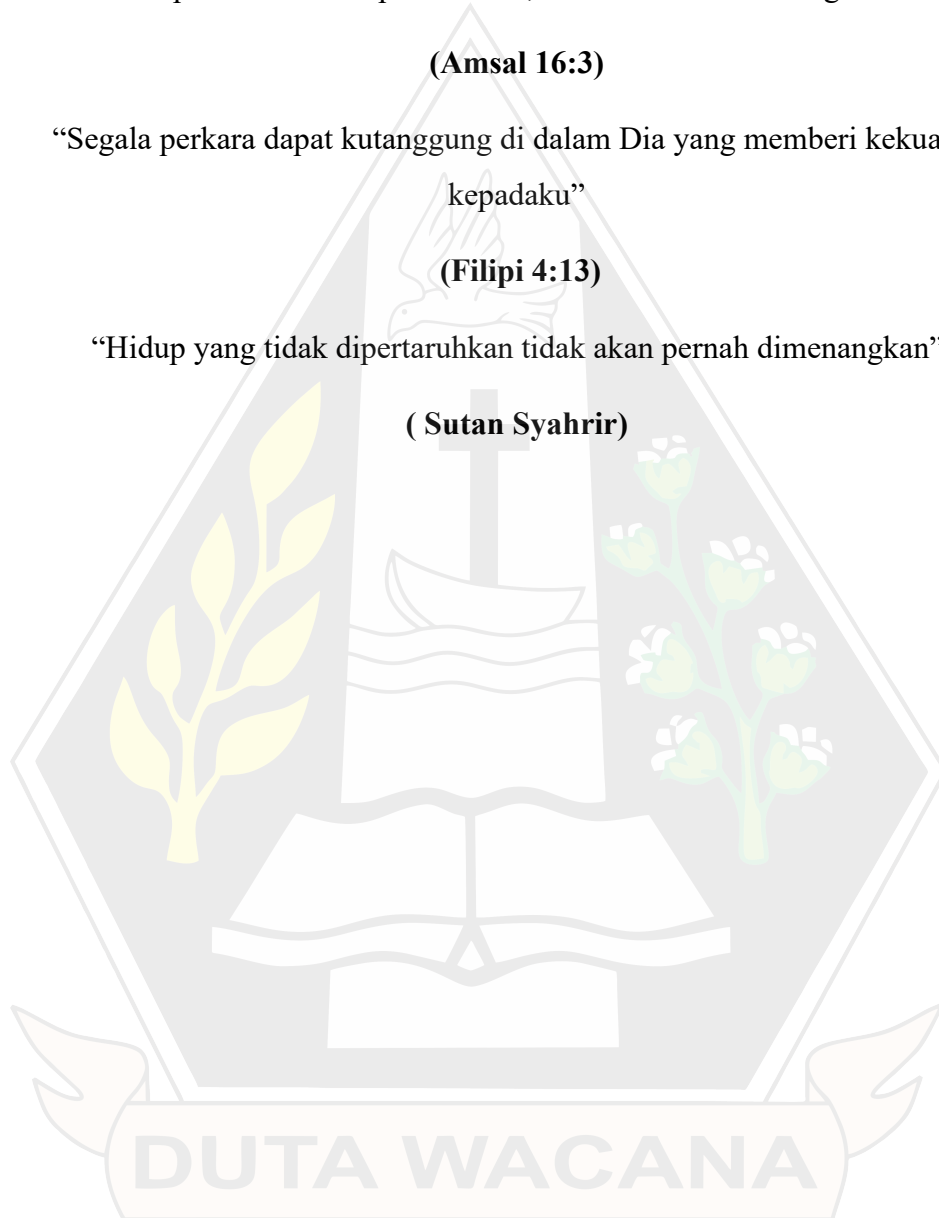
(Amsal 16:3)

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(Filipi 4:13)

“Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan”

(Sutan Syahrir)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang berarti dan berharga dalam kehidupan saya, saya menyadari saya sering kali merasa ingin menyerah dalam menjalankan kehidupan ini. Namun berkat dukungan, dari orang-orang tercinta, saya dapat melalui setiap kesulitan dalam kehidupan saya. Sama halnya ketika saya mengerjakan dan menyelesaikan penelitian ini, tanpa dukungan dari mereka semua, saya tidak akan mampu selesai dengan tepat waktu. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada orang-orang yang hadir dalam kehidupan saya selama ini, yang selalu memberikan semangat, dukungan, cinta, dan kebahagiaan sepanjang perjalanan saya baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kehidupan perkuliahan ini.

1. Untuk Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat, anugerah, cinta kasihnya dan memimpin setiap langkah perjalanan hidup saya
2. Untuk orang tua saya, terima kasih atas cinta dan dukungan yang tidak pernah putus. Kalian adalah alasan saya untuk terus maju dan berjuang tanpa rasa lelah. Terimakasih karena telah menjadi penyemangat dan motivasi terbesar dalam hidup saya untuk terus melangkah kedepan.
3. Untuk Saudara kandung saya, Yuli, Rumeta, Yonathan, Ezra, terima kasih telah menjadi penyemangat dan sumber kebahagiaan dalam hidup saya. Kehadiran kalian membuat setiap langkah saya penuh dengan warna.
4. Untuk dosen pembimbing saya, Bapak Perminas Pangeran, terimakasih karena telah sabar memberikan arahan dalam menyelesaikan penelitian ini. Berkat bimbingan dan dorongan dari bapak, saya dapat menyelesaikan setiap tahap pada penelitian ini dengan baik.
5. Untuk Ko Juan Felix S, terima kasih banyak atas bantuan, support, kebahagiaan, dan semangat yang diberikan kepada saya selama masa perkuliahan ini.
6. Untuk sahabat saya, Carolina Whio, Dian, Nanda terima kasih telah menjadi warna dalam kehidupan perkuliahan saya. Kehadiran kalian telah memberikan tawa, motivasi, dan dukungan yang membuat saya tidak mengalami kesepian selama kuliah.

7. Untuk teman-teman saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih karena kalian telah hadir dalam kehidupan saya, telah memberi tawa dan bahagia yang luar biasa.
8. Untuk kampus Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW), terima kasih telah memberikan saya kesempatan untuk belajar dan berkembang. Lingkungan yang mendukung dan fasilitas telah membantu saya untuk mengembangkan potensi diri.
9. Untuk dosen-dosen di Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW), terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan di kampus ini.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha ESA, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Adopsi Fintech Dalam Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank BRI Yogyakarta Pengguna Brimo: Peran Mediasi Literasi Keuangan Digital Dan Moderasi Dukungan Regulasi Yang Dirasakan” ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis UKDW. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada orang tua serta saudara-saudara kandung saya yang selalu memberikan dukungan, semangat dalam perjalanan ini. Saya juga sangat berterima kasih kepada teman-teman dan sahabat-sahabat saya, yang telah memberikan dukungan moral yang tak ternilai. Semoga karya ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya. Semoga Tuhan memberkati setiap langkah kita, memberikan kebijaksanaan, dan kesuksesan dalam setiap usaha yang kita lakukan.

Yogyakarta, 5 Agustus 2025



Vanesa Kristanti

11211062

DLTA WACANA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori dan Konsep	8
2.1.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) ..	8
2.1.2 Value-based Adoption Model (VAM)	9
2.1.3 Kepercayaan	10
2.1.4 Kualitas Layanan	10
2.1.5 Keamanan Yang Dirasakan	11
2.1.6 Inklusi Keuangan	12
2.1.7 Penggunaan Fintech	12
2.1.8 Literasi keuangan Digital	13
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Penelitian	15
2.4 Pengembangan Hipotesis	16

2.4.1 Kepercayaan dan Penggunaan Fintech.....	16
2.4.2 Kualitas Layanan dan Penggunaan Fintech.....	17
2.4.3 Keamanan Yang Dirasakan dan Penggunaan Fintech	18
2.4.4 Penggunaan Fintech dan Inklusi Keuangan.....	19
2.4.5 Penggunaan Fintech dan Literasi Keuangan Digital.....	20
2.4.6 Literasi Keuangan Digital dan Inklusi Keuangan	21
2.4.7 Penggunaan Fintech dan Inklusi Keuangan : Mediasi Literasi Keuangan Digital.....	22
2.4.8 Dukungan Regulasi Memoderasi pengaruh Fintech dan Inklusi Keuangan	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3 Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	26
3.4 Definisi Operasional.....	27
3.4.1 Variabel Independen	27
3.4.2 Variabel Dependen	28
3.4.3 Variabel Mediasi.....	28
3.4.4 Variabel Moderasi	30
3.5 Model Empiris dan Uji Hipotesis	35
3.5.1 Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran)	35
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	36
3.5.1.1 Uji Validitas	36
3.5.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	37
3.5.2.1 Pengujian Multikolinearitas.....	38
3.5.2.2 Pengujian Koefisien Jalur (Path Coefficient)	38
3.5.2.3 Efek Size F Square	38
3.5.3 Uji Kesesuaian Model	39
3.5.3.1 Nilai R-Squared (R^2)	39
3.5.3.2 Q^2 (Predictive Relevance)	39
3.5.3.3 Model Fit.....	40

3.5.3.4 <i>Goodness of Fit (GoF)</i>	40
3.5.3.5 PLS Predict	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Sampel Penelitian	42
4.2 Statistik Deskriptif	44
4.2.1 Statistik Deskriptif Kepercayaan	46
4.2.2 Statistik Deskriptif Keamanan Yang Dirasakan	47
4.2.3 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	47
4.2.4 Statistik Deskriptif Inklusi Keuangan	48
4.2.5 Statistik Deskriptif Penggunaan Fintech	49
4.2.6 Statistik Deskriptif Literasi Keuangan Digital	49
4.2.7 Statistik Deskriptif Dukungan Regulasi Yang Dirasakan	50
4.3 Uji Hipotesis	50
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	50
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	50
4.3.1.2 Uji Validitas	52
4.4.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	58
4.4.2.1 Pengujian Multikolinearitas	58
4.4.2.2 Pengujian Koefisien Jalur (Path Coefficient)	59
4.4.2.2.1 Path Coefficients Direct Effect	59
4.4.2.2.2 Path Coefficient Mediasi	62
4.4.2.2.3 Path Coefficient Moderasi	63
4.4.2.3 F Square	64
4.4.2.3.1 F Square Direct Effect	64
4.4.2.3.2 F Square Mediasi	66
4.4.2.3.3 F Square Moderasi	67
4.5.3 Uji Kesesuaian Model	68
4.5.3.1 Nilai R-Squared (R^2)	68
4.5.3.2 Q^2 (Predictive Relevance)	69
4.5.3.3 Model Fit (Kecocokan Model)	69
4.5.3.4 Goodness of Fit (GoF)	70

4.5.3.5 PLS Predict	70
4.6 Pembahasan	71
4.6.1 Kepercayaan dan Penggunaan Fintech.....	71
4.6.2 Kualitas Layanan dan Penggunaan Fintech.....	73
4.6.3 Keamanan Yang Dirasakan dan Penggunaan Fintech	74
4.6.4 Penggunaan Fintech dan Inklusi Keuangan.....	75
4.6.5 Penggunaan Fintech dan Literasi Keuangan Digital.....	76
4.6.6 Literasi Keuangan Digital dan Inklusi Keuangan	77
4.7.7 Penggunaan Fintech dan Inklusi Keuangan : Mediasi Literasi Keuangan Digital.....	78
4.8.8 Dukungan Regulasi Tidak Memoderasi pengaruh Penggunaan Fintech dan Inklusi Keuangan.....	79
BAB V KESIMPULAN.....	81
KESIMPULAN.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Keterbatasan Penelitian	84
5.3 Saran Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2. 2 Daftar Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	15
Tabel 3. 1 Tabel Indikator Variabel (Keseluruhan)	31
Tabel 3. 2 Tabel Indikator Variabel (Lanjutan)	32
Tabel 3. 3 Tabel Indikator Variabel (Lanjutan)	33
Tabel 3. 4 Tabel Indikator Variabel (Lanjutan)	34
Tabel 4. 1 Distribusi Responden	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Demografis Responden	42
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4. 4 Nilai cronbach alpha.....	51
Tabel 4. 5 Nilai composite reliability	51
Tabel 4. 6 Nilai Outer Loading	53
Tabel 4. 7 Average Variance extracted (AVE).....	54
Tabel 4. 8 Nilai Cross-Loading	55
Tabel 4. 9 Nilai Fornell-Larcker.....	55
Tabel 4. 10 Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	56
Tabel 4. 11 Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	58
Tabel 4. 12 Nilai Path Coefficients direct effect	59
Tabel 4. 13 Path Coefficient Mediasi	62
Tabel 4. 14 Path Coefficient Moderasi.....	63
Tabel 4. 15 Nilai F Squared Direct Effect.....	64
Tabel 4. 16 Perhitungan F Square Mediasi	67
Tabel 4. 17 Nilai F Square Moderasi	67
Tabel 4. 18 Nilai R Square (R^2).....	68
Tabel 4. 19 Nilai Q^2 (predictive relevance).....	69
Tabel 4. 20 Nilai Model Fit.....	69
Tabel 4. 21 Nilai Goodness of Fit (GoF).....	70
Tabel 4. 22 Nilai PLS Predict.....	71

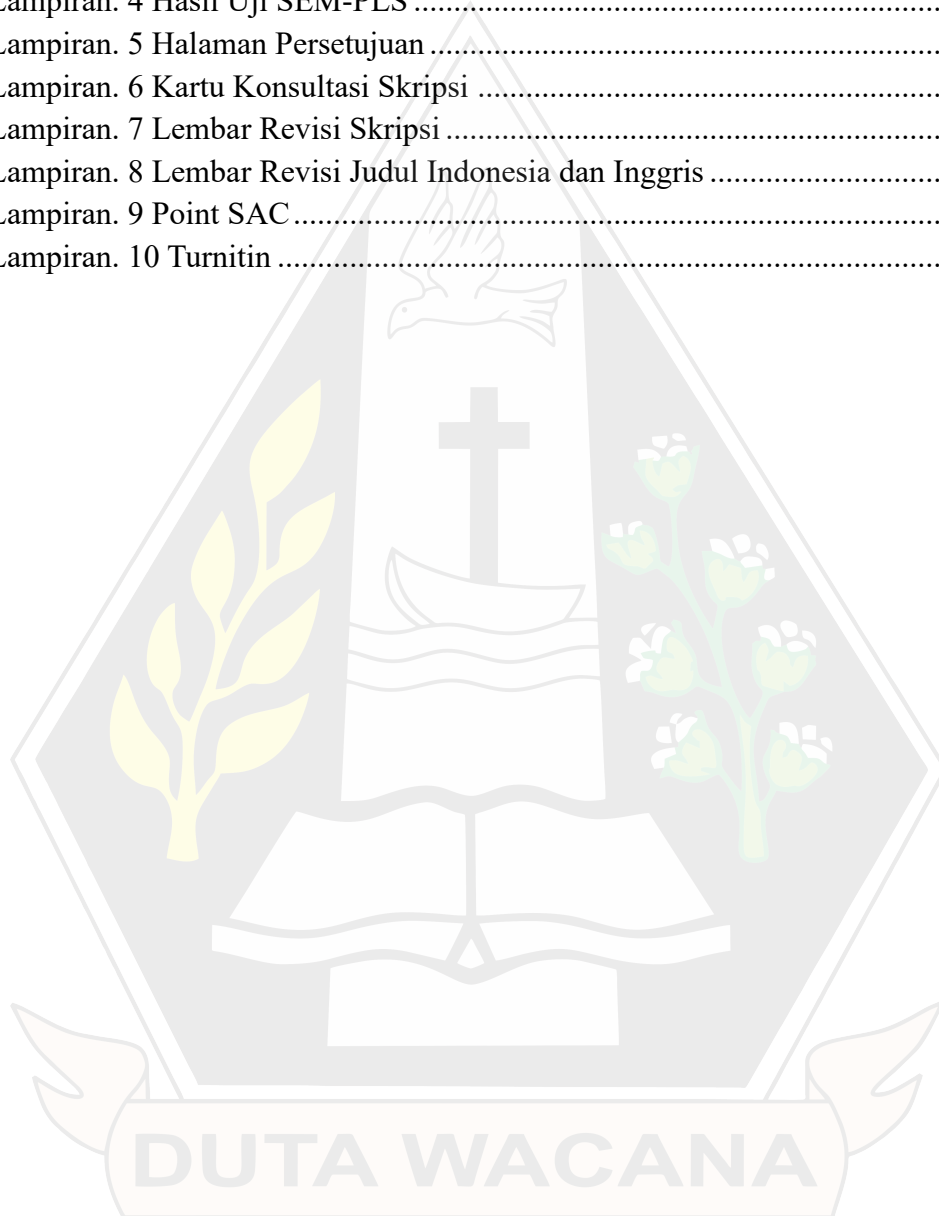
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis	15
Gambar 4. 1 Hasil Loading Factor	52
Gambar 4. 2 Hasil Bootstrapping	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Jawaban Responden.....	92
Lampiran. 2 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran. 3 Evaluasi Uji Deskriptif.....	96
Lampiran. 4 Hasil Uji SEM-PLS	96
Lampiran. 5 Halaman Persetujuan	101
Lampiran. 6 Kartu Konsultasi Skripsi	102
Lampiran. 7 Lembar Revisi Skripsi	104
Lampiran. 8 Lembar Revisi Judul Indonesia dan Inggris	105
Lampiran. 9 Point SAC.....	105
Lampiran. 10 Turnitin	107



**Adopsi Fintech dalam Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank BRI
Yogyakarta Pengguna BRImo: Peran Mediasi Literasi Keuangan Digital dan
Moderasi Dukungan Regulasi yang Dirasakan**

Vanesa Kristanti

11211062

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: 11211062@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh adopsi *fintech* terhadap Inklusi Keuangan Pengguna Brimo Di Yogyakarta, serta mengeksplorasi peran Dukungan Regulasi Yang Dirasakan dan Literasi Keuangan Digital. Sampel dalam penelitian terdiri 162 responden yang merupakan nasabah Bank BRI di Yogyakarta. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survei dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan dan keamanan yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi *fintech*, akan tetapi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap adopsi *fintech*. Studi ini juga menunjukan bahwa *fintech* berdampak positif terhadap inklusi keuangan. Literasi Keuangan Digital juga memediasi hubungan antara adopsi *Fintech* dan Inklusi Keuangan. Namun, Dukungan Regulasi tidak memoderasi hubungan antara adopsi *Fintech* dan Inklusi Keuangan. Temuan ini memberikan wawasan mengenai pentingnya integrasi teknologi finansial dan peran Literasi Keuangan Digital dalam mendukung Inklusi Keuangan bank, serta peran krusial Dukungan Regulasi pemerintah yang perlu diperkuat agar dapat lebih dirasakan manfaat dan dampaknya oleh pengguna layanan *fintech*.

Kata kunci: Adopsi *fintech*, inklusi keuangan, literasi keuangan digital, dukungan regulasi yang dirasakan.

Fintech Adoption in Promoting Financial Inclusion of BRImo Users among BRI Bank Customers in Yogyakarta: The Mediating Role of Digital Financial Literacy and the Moderating Role of Perceived Regulatory Support

Vanesa Kristanti

11211062

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: 11211062@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of fintech adoption on financial inclusion at Bank BRI Yogyakarta and explore the role of perceived regulatory support and digital financial literacy. The sample consisted of 162 respondents who were Bank BRI customers in Yogyakarta. Data were collected using a survey method and analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). The analysis showed that perceived trust and security did not significantly influence fintech adoption, but service quality had a positive effect on fintech adoption. This study also demonstrated that fintech has a positive impact on financial inclusion. Digital Financial Literacy also mediates the relationship between Fintech adoption and Financial Inclusion. However, Regulatory Support does not moderate the relationship between Fintech adoption and Financial Inclusion. These findings provide insight into the importance of financial technology integration and the role of Digital Financial Literacy in supporting bank Financial Inclusion, as well as the crucial role of government Regulatory Support, which needs to be strengthened to better understand the benefits and impacts of fintech services.

Keywords: Fintech adoption, financial inclusion, digital financial literacy, perceived regulatory support.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam dekade terakhir, telah mendorong berbagai inovasi baru yang meningkatkan efisiensi operasional di berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. FinTech merupakan salah satu inovasi teknologi yang berperan dalam menyediakan layanan keuangan yang lebih efisien, dan inklusif (Aloulou et al., 2024). Di Indonesia, perkembangan fintech telah mendorong peningkatan inklusi keuangan, terutama di kalangan nasabah perbankan. Berdasarkan laporan Bank Indonesia, total transaksi digital banking pada tahun 2024 tercatat sebesar Rp2.491,68 triliun, dengan proyeksi peningkatan menjadi Rp2.908,59 triliun pada tahun 2025 (Bank Indonesia, 2024). Peningkatan ini menunjukkan tingginya tingkat pengguna layanan keuangan digital di masyarakat.

Adopsi Fintech telah memberikan dampak yang positif pada aktivitas operasional perbankan. Beberapa penelitian membuktikan bahwa *fintech* memiliki peran penting dalam pertumbuhan jangka panjang perbankan. Fintech dapat mengubah cara individu dalam mengelola keuangan. Individu kini dapat menikmati layanan perbankan, seperti melakukan transaksi keuangan kapan saja, dimana saja, berkat adanya *platform fintech* (Yang & Zhang, 2022). Shaikh et al., (2023) menyatakan bahwa layanan FinTech jauh lebih hemat biaya daripada layanan keuangan tradisional. Itu berarti layanan keuangan menjadi lebih terjangkau dan dapat dijangkau oleh lebih banyak orang, yang berdampak

nyata pada inklusi keuangan. Selain itu, Amnas et al., (2024) menyatakan bahwa kepercayaan, kualitas layanan, dan keamanan yang dirasakan dapat mendorong adopsi fintech. Disisi lain adopsi fintech yang cepat juga menghadirkan tantangan baru, seperti pencurian identitas, masalah privasi, penyedia layanan yang tidak diatur, dan masalah keamanan (Jangir et al., 2022; Nasir et al., 2023). Menanggapi hal tersebut, peran literasi keuangan digital menjadi penting. Adhikari et al., (2024) menyatakan bahwa agar dapat menggunakan layanan FinTech secara efektif, pendidikan di era digital harus mencakup literasi keuangan digital. Namun disisi lain, dukungan regulasi yang dirasakan juga memainkan peran penting dalam mendorong adopsi fintech.

Dukungan regulasi yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana individu yang terlibat dalam aktivitas FinTech percaya bahwa lingkungan regulasi mendukung, transparan, dan mampu melindungi kepentingan mereka (Khan et al., 2023). Ini menunjukkan persepsi subjektif dan tingkat kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap kerangka hukum, yang sangat penting untuk adopsi FinTech (Madan & Yadav, 2016). Di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BRI) telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendukung perkembangan fintech, termasuk regulasi keuangan elektronik, pembayaran digital, dan perlindungan konsumen atau nasabah. Namun, persepsi nasabah terhadap dukungan regulasi ini juga perlu diperhatikan, karena persepsi yang baik dapat memperkuat niat pengguna layanan *Fintech*. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pentingnya integrasi antara adopsi

fintech, literasi keuangan digital, dan dukungan regulasi yang dirasakan dalam mendorong inklusi keuangan secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki perbedaan yang cukup signifikan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Amnas et al., (2024), yang meneliti secara umum peran integrasi antara adopsi fintech, literasi keuangan digital, dan dukungan regulasi yang dirasakan dalam mendorong inklusi keuangan secara berkelanjutan, dengan fokus pada pengguna fintech secara umum pada masyarakat di India. Sementara itu, pada penelitian ini secara spesifik difokuskan pada konteks lokal, yakni hanya nasabah bank BRI yang berada di wilayah Yogyakarta, sehingga memberikan perspektif yang lebih terfokus dan relevan dalam konteks perbankan nasional.

Penelitian ini dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) dikarenakan Bank BRI merupakan salah satu bank yang telah berhasil mengintegrasikan layanan digital (Fintech). Salah satu layanan digital BRI, yaitu aplikasi BRImo, telah menjadi aplikasi *mobile banking* dengan pengguna terbanyak di Indonesia. Salah satu wilayah yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi BRImo adalah BRI *regional office* Yogyakarta. Namun ditengah kemajuan tersebut, muncul berbagai pandangan dari nasabah bank BRI mengenai layanan dan keamanan Fintech mereka baik dari sisi positif maupun negatif. Beberapa nasabah melaporkan keluhan terkait kualitas layanan dan aspek keamanan dalam penggunaan BRImo. Disisi lain, ada juga yang melaporkan lambatnya proses pengembalian dana ketika terjadi kegagalan transaksi, misal uang sudah terpotong dari saldo pengguna namun tidak masuk

rekening tujuan, dan penanganan keluhan yang belum tuntas serta respon yang dinilai kurang profesional dari petugas *Customer service* juga turut menjadi sorotan (bin-ri.com, 2023).

Meskipun demikian, terdapat juga sejumlah pandangan positif yang menunjukkan Bank BRI terus melakukan inovasi dan perbaikan sistem layanan dan keamanan mereka guna menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan digitalnya. Upaya perbaikan tersebut tercermin dari data pertumbuhan pengguna BRI Mo yang terus meningkat (detikINET, 2025). Pernyataan tersebut dibuktikan dengan data yang menunjukkan semakin meningkatnya jumlah pengguna aplikasi BRI Mo di akhir triwulan 1 tahun 2025 sebesar 40,28 juta *user* dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak 38,61 juta *user*. Pada tahun 2024, jumlah pengguna di wilayah Yogyakarta meningkat menjadi 2.261.326 pengguna, mencatatkan peningkatan sebesar 12,7% dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, Bank BRI juga menunjukkan komitmen yang kuat terhadap keberlanjutan melalui pengembangan layanan digital dan penerapan prinsip-prinsip inklusi keuangan.

Berdasarkan faktor-faktor diatas, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan pada nasabah bank BRI, karena topik yang dikaji berfokus pada bagaimana kepercayaan, kualitas layanan, dan keamanan yang dirasakan mempengaruhi adopsi fintech oleh pengguna, serta bagaimana literasi keuangan digital dan dukungan regulasi yang dirasakan berperan dalam mendorong inklusi keuangan secara berkelanjutan.

Merujuk pada ulasan literatur yang telah disampaikan, penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menguji bagaimana variabel literasi keuangan digital berperan sebagai mediasi dalam hubungan antara fintech dan inklusi keuangan Pengguna Brimo Di Yogyakarta, serta mengevaluasi bagaimana dukungan regulasi yang dirasakan dapat berfungsi sebagai moderasi yang memperkuat hubungan tersebut. Dengan demikian, sejalan dengan penjelasan yang telah dipaparkan, maka judul penelitian ini adalah sebagai berikut: **“Adopsi Fintech dalam Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank BRI Yogyakarta Pengguna BRImo: Peran Mediasi Literasi Keuangan Digital dan Moderasi Dukungan Regulasi yang Dirasakan”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kepercayaan, kualitas layanan, dan keamanan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan fintech Bank BRI Yogyakarta?
2. Apakah penggunaan fintech berpengaruh positif terhadap inklusi keuangan?
3. Apakah penggunaan fintech berpengaruh positif terhadap literasi keuangan digital?
4. Apakah literasi keuangan digital berpengaruh signifikan dan positif terhadap inklusi keuangan?
5. Apakah literasi keuangan digital memediasi pengaruh antara pengguna *fintech* dan inklusi keuangan Bank BRI Yogyakarta?
6. Apakah dukungan regulasi memperkuat pengaruh antara penggunaan *fintech* dan inklusi keuangan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, dan keamanan yang dirasakan terhadap penggunaan layanan fintech Bank BRI Yogyakarta .
2. Menguji pengaruh penggunaan *fintech* terhadap peningkatan inklusi keuangan.
3. Menguji pengaruh penggunaan *fintech* terhadap peningkatan literasi keuangan digital.
4. Menguji peran literasi keuangan digital terhadap inklusi keuangan.
5. Menguji peran literasi keuangan digital dalam memediasi pengaruh antara penggunaan *fintech* dan Inklusi Keuangan Bank BRI Yogyakarta.
6. Menguji peran Dukungan Regulasi Pemerintah sebagai moderasi dalam pengaruh antara penggunaan *fintech* dan inklusi keuangan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas wawasan serta mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang dikaji. Hasil penelitian akan memperluas pemahaman tentang pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, keamanan yang dirasakan terhadap pengguna fintech, serta dampaknya terhadap literasi keuangan digital dan inklusi keuangan. Selain itu, penelitian ini juga menguji peran literasi keuangan digital sebagai mediator, serta dukungan regulasi sebagai moderator dalam meningkatkan inklusi keuangan.

2. Manfaat bagi Kebijakan Bank

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan kepada pembuat kebijakan bank mengenai peran dukungan regulasi pemerintah, *fintech*, dan literasi keuangan digital pada inklusi keuangan.

3. Manfaat bagi Penelitian Selanjutnya

Temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya, yang ingin mendalami lebih dalam mengenai *fintech*, dukungan regulasi pemerintah, literasi keuangan digital, dan inklusi keuangan di sektor perbankan maupun lembaga keuangan lainnya.

1.5 Batasan Penelitian

1. Fokus utama penelitian ini adalah pada pengguna Brimo cabang Yogyakarta, sehingga hasil yang diperoleh hanya mencerminkan kondisi di daerah tersebut. Hasil pada penelitian ini, tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh cabang BRI atau bank lainnya.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat primer
3. Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini, kepercayaan, kualitas layanan, dan keamanan yang dirasakan
4. Variabel Dependen yang digunakan dalam penelitian ini, Inklusi Keuangan
5. Variabel Mediasi yang diuji dalam penelitian ini, Literasi Keuangan Digital
6. Variabel Moderasi yang digunakan dalam penelitian ini, Dukungan Regulasi Yang Dirasakan

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil serta pembahasan yang sudah dilakukan maka terdapat beberapa hal yang bisa disimpulkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan fintech. Hasil ini mengindikasikan bahwa dalam konteks penelitian ini, tingkat kepercayaan nasabah terhadap fintech BRI bukanlah faktor utama yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam mengambil keputusan penggunaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paaso (2021) & Yang (2021) yang menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap institusi keuangan tidak selalu berkorelasi positif dengan keputusan penggunaan platform fintech. Namun hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Bajunaied et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang kuat terhadap keinginan individu untuk memanfaatkan platform FinTech.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan fintech. Hal ini mengindikasikan bahwa, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi juga tingkat adopsi fintech. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Ahmed et al. 2021; George & Sunny 2023; Gautam & Sah 2023; Sultana et al. 2023). Yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi akan meningkatkan persepsi manfaat dan kenyamanan pengguna, sehingga mendorong mereka untuk terus

menggunakan layanan FinTech dan mempromosikan layanan ini secara berkelanjutan.

3. Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan fintech. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan tidak menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan pengguna untuk memanfaatkan fintech. Hasil ini konsisten dengan temuan Aulia Wulandari., (2018) yang juga menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan fintech. Namun demikian, temuan ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bajunaied et al. (2023) yang menegaskan bahwa persepsi terhadap keamanan informasi sensitif mendorong individu untuk lebih cenderung menggunakan *platform fintech*.
4. Hasil Pengujian hipotesis keempat(H4), menunjukkan bahwa penggunaan layanan fintech berpengaruh positif terhadap Inklusi Keuangan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan fintech, maka semakin mendorong perluasan inklusi keuangan pada nasabah. Hal ini dapat terjadi karena jika pengguna secara aktif menggunakan layanan fintech untuk membantu dalam mengakses layanan keuangan, maka hal ini akan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses berbagai produk layanan keuangan seperti menabung dan berinvestasi secara digital, mengirim dan menerima uang dengan mudah, serta membeli dan mengawasi polis asuransi secara mandiri. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arner et al., 2020; Shaikh et al., 2023).

5. Hasil Pengujian hipotesis kelima (H5), menunjukkan bahwa penggunaan layanan fintech berpengaruh positif terhadap literasi keuangan digital. Hasil ini mengindikasikan bahwa, semakin sering nasabah menggunakan platform layanan fintech BRI, semakin tinggi pula tingkat literasi keuangan digital mereka. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Setiawan et al., 2022). Yang menyatakan bahwa adopsi fintech dapat mendorong literasi keuangan digital melalui akses informasi yang mudah dan efektif.
6. Hasil Pengujian hipotesis (H6) Literasi keuangan digital berpengaruh positif terhadap Inklusi Keuangan. Hal ini mengindikasikan bahwa, semakin tinggi literasi keuangan digital, semakin besar juga peluang masyarakat untuk mengakses dan menggunakan layanan keuangan. Selain itu, literasi keuangan digital juga dapat membantu masyarakat dalam mengambil keputusan keuangan yang lebih bijak dan efisien, seperti memanfaatkan aplikasi perbankan, pembayaran digital, atau platform keuangan lainnya. Temuan ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (He et al. 2024; Kumar et al. 2023; Ravikumar et al. 2022) yang menyatakan bahwa konsumen dengan tingkat literasi keuangan digital yang lebih tinggi dapat membuat keputusan keuangan yang tepat, mengurangi risiko yang terkait dengan layanan FinTech, dan terlibat secara aktif dalam sistem keuangan formal.
7. Hasil pengujian hipotesis ketujuh (H7) Literasi keuangan digital secara positif dan signifikan memediasi hubungan penggunaan layanan fintech dan inklusi keuangan. Hal ini mengindikasikan bahwa, ketika orang menggunakan FinTech mereka cenderung meningkatkan literasi keuangan

digital mereka dengan dukungan sumber daya edukasi yang disediakan oleh platform FinTech, yang pada akhirnya membantu meningkatkan inklusi keuangan. Temuan ini sejalan dengan yang dilakukan, Al-Slehat., (2023) menemukan literasi keuangan digital bertindak sebagai mediator dalam hubungan penggunaan FinTech dan inklusi keuangan.

8. Hasil pengujian hipotesis kedelapan (H8) menunjukkan bahwa dukungan regulasi yang dirasakan tidak memoderasi hubungan antara penggunaan fintech dan inklusi keuangan. Temuan ini selaras dengan Priandari et al. (2024) dan Ozili (2020), yang menyatakan bahwa keberhasilan inklusi keuangan tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada tingkat adopsi teknologi, kesiapan infrastruktur, serta edukasi dan literasi digital. Namun hasil ini bertolak belakang dengan temuan AlBenJasim et al. (2023) yang menyatakan ketika konsumen percaya bahwa badan regulasi secara aktif memantau dan menegakkan undang-undang perlindungan konsumen, mereka lebih bersedia untuk memanfaatkan layanan FinTech.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya berfokus pada nasabah Bank BRI yang ada di Yogyakarta, sehingga hasil yang diperoleh tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh nasabah bank BRI atau bank-bank lainnya di Indonesia.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel utama, adopsi fintech, literasi keuangan digital, dan dukungan regulasi yang dirasakan. Sedangkan beberapa variabel lain yang mungkin lebih berpotensi mendukung inklusi belum dimasukkan.

3. Hasil nilai f^2 pada peran mediasi Literasi Keuangan Digital dalam hubungan antara adopsi *fintech* dan inklusi keuangan bank memiliki pengaruh rendah. Hal ini mengindikasikan adanya faktor lain yang lebih berpengaruh dalam memperkuat hubungan antara adopsi *fintech* dan inklusi keuangan. Hal ini menunjukkan implementasi *fintech* belum sepenuhnya mendorong peningkatan inklusi keuangan apabila tidak disertai dengan pemahaman dan keterampilan digital yang memadai dari para penggunannya.

5.3 Saran Penelitian

1. Peneliti selanjutnya dianjurkan untuk mengembangkan ruang lingkup ke nasabah di beberapa cabang Bank BRI di berbagai wilayah Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian dapat mencerminkan keberagaman implementasi informasi di berbagai kondisi geografis dan demografis. Selain itu, peneliti juga dapat mempertimbangkan untuk melakukan penelitian pada beberapa bank lain, baik bank milik pemerintah maupun swasta. Penambahan variasi jenis bank dapat mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan secara berbeda di setiap bank.
2. Untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor atau variabel yang mempengaruhi inklusi keuangan. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambah variabel yang dapat mempengaruhi inklusi. Hal ini akan memberikan pandangan yang lebih holistik dan dapat memperkaya model teoritis dan memberikan pemahaman yang lebih utuh terkait perilaku adopsi layanan keuangan digital oleh nasabah.

3. Peneliti berikutnya dianjurkan untuk mengeksplorasi faktor lain yang dapat memperkuat kontribusi dukungan regulasi pemerintah. Selanjutnya, peneliti dapat menambahkan variabel mediasi dan moderasi lain untuk mengkaji lebih dalam kontribusi *fintech* dalam mencerminkan konsep inklusi keuangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, R., Hossain, M. T., & Islam, M. S. (2021). The Impact Of Service Quality On User Satisfaction And Behavioral Intention In Mobile Financial Services: Evidence From Bangladesh. *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 38(3), 789–808.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2016). Customers' Intention And Adoption Of Telebanking In Jordan. *Information Systems Management*, 33(2), 154–178. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155950>.
- Ali, H., & Nasir, R. N. (2023). *Efficiency Of Microfinance Banks And Institutes : In Creation Of Self- Employment In Pakistan*. 13(4), 1–14.
- Aloulou, M., Grati, R., Al-Qudah, A. A., & Al-Okaily, M. (2024). Does FinTech adoption increase the diffusion rate of digital financial inclusion? A study of the banking industry sector. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 22(2), 289–307. <https://doi.org/10.1108/JFRA-05-2023-0224>
- Alrawad, M., Al-Kilidar, H., & Al-Karaghoul, W. (2023). The Influence Of Trust On Fintech Adoption In The Mena Region. *Journal Of Financial Innovation And Technology*, 5(2), 101–119.
- Alrawad, Mahmaod, Abdalwali Lutfi, Mohammed Amin Almaiah, and Ibrahim A. Elshaer. (2023). Examining the influence of trust and perceived risk on customers intention to use NFC mobile payment system. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 9: 100070. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100070>
- Al-Slehat, Zaher Abdel Fattah. (2023). Fintech and financial inclusion: The mediating role of digital marketing. *Business: Theory and Practice* 24:93-183. <https://doi.org/10.3846/btp.2023.17624>
- Amnas, A., Kumar, R., & Desai, P. (2024). Fintech Adoption, Digital Financial Literacy, And Perceived Regulatory Support: A Pathway To Sustainable Financial Inclusion In India. *Journal Of Emerging Financial Technologies*, 5(1), 55–72.
- Amnas, M. B., Selvam, M., & Parayitam, S. (2024). Fintech And Financial Inclusion: Exploring The Mediating Role Of Digital Financial Literacy And The Moderating Influence Of Perceived Regulatory Support. *Journal Of Risk And Financial Management*, 17(3). <https://doi.org/10.3390/Jrfm17030108>
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2020). Fintech And Financial Inclusion: A Framework For Digital Financial Transformation. *Journal Of Banking Regulation*, 21(4), 341–354.
- Asif, Mohammad, Mohd Naved Khan, Sadhana Tiwari, Showkat K. Wani, and Firoz Alam. (2023). The Impact of Fintech and Digital Financial Services on Financial Inclusion in India. *Journal of Risk and Financial Management* 16: 122. <https://doi.org/10.3390/jrfm16020122>

- Bank Indonesia. (2024). Laporan Perekonomian Indonesia 2024. *Bank Indonesia*. <https://www.bi.go.id>.
- Bongomin, G. O. C., & Ntayi, J. M. (2019). Trust And The Adoption Of E-Money In Emerging Economies: An Integration Of Utaut And Institutional Trust Models. *The Electronic Journal Of Information Systems In Developing Countries*, 85(1).
- Bongomin, George Okello Candiya, and Joseph Mpeera Ntayi. (2020). Mobile money adoption and usage and financial inclusion: Mediating effect of digital consumer protection. *Digital Policy, Regulation and Governance* 22: 157–76.
- Brown, Eric, and Dóra Piroška. (2022). Governing Fintech and Fintech as Governance: The Regulatory Sandbox, Riskwashing, and Disruptive Social Classification. *New Political Economy* 27: 19–32. <https://doi.org/10.1080/13563467.2021.1910645>
- Chandra, Shalini, Shirish C. Srivastava, and Yin-Leng Theng. (2010). Evaluating the Role of Trust in Consumer Adoption of Mobile Payment Systems: An Empirical Analysis. *Communications of the Association for Information Systems* 27: 562–88.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In *Modern methods for business research*. (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Gansser, O. A., & Reich, C. S. (2021). A New Acceptance Model For Artificial Intelligence With Extensions To Utaut2: An Empirical Study In Three Segments Of Application. *Technology In Society*, 65.
- Gautam, Rahul Singh, Shailesh Rastogi, Aashi Rawal, Venkata Mrudula Bhimavarapu, Jagjeevan Kanoujiya, and Samaksh Rastogi. (2022). Financial Technology and Its Impact on Digital Literacy in India: Using Poverty as a Moderating Variable. *Journal of Risk and Financial Management* 15: 311. <https://doi.org/10.3390/jrfm15070311>
- Ghosh, Manimay. (2018). Measuring electronic service quality in India using E-S-QUAL. *International Journal of Quality & Reliability Management* 35: 430–45. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2016-0101>
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate Data Analysis* (8th Ed.). *Cengage Learning*.
- Hair, J. F. ., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, Marko. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Sage, Thousand Oaks, CA.

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hair, J. 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>
- Hassan, M., Rahim, N. F. A., & Latif, R. A. (2022). Extending Utaut2 To Explore Fintech Adoption Behavior: A Case Of Digital Wallet Users. *International Journal Of Financial Studies*, 10(4), 87–101.
- He, Huihua, Wenwei Luo, Ying Gong, Ilene R. Berson, and Michael J. Berson. (2024). Digital Financial Literacy of Young Chinese Children in Shanghai: A Mixed Method Study. *Early Education and Development* 35: 57–76. <https://doi.org/10.1080/10409289.2023.2208011>
- Jangir, A., Verma, R., & Mehta, S. (2022). Fintech Risks And Cybersecurity Challenges In The Digital Era. *International Journal Of Digital Finance*, 3(1), 67–83.
- Jangir, Kshitiz, Vikas Sharma, Sanjay Taneja, and Ramona Rupeika-Apoga. (2022). The Moderating Effect of Perceived Risk on Users’ Continuance Intention for FinTech Services. *Journal of Risk and Financial Management* 16: 21. <https://doi.org/10.3390/jrfm16010021>
- Khan, M. A., Ali, S., & Rehman, R. (2023). Perceived Regulatory Support And Its Impact On Fintech Adoption: Evidence From Emerging Economies. *Journal Of Financial Innovation And Policy*, 6(2), 88–104.
- Kilani, Abd Al-Haleem Zaid, Dana Kakeesh, Ghazi A. Al-Weshah, and Mutaz M. Al-Debei. (2023). Consumer post-adoption of e-wallet: Anextended UTAUT2 perspective with trust. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 9: 100113. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100113>
- Kumar, Anup, Amit Adlakaha, and Kampan Mukherjee. (2018). The effect of perceived security and grievance redressal on continuance intention to use M-wallets in a developing country. *International Journal of Bank Marketing* 36: 70-89. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2017-0077>
- Madan, K., & Yadav, R. (2016). Behavioural Intention To Adopt Mobile Wallet: A Developing Country Perspective. *Journal Of Indian Business Research*, 8(3), 227-244. <https://doi.org/10.1108/JIBR-10-2015-0112>
- Morgan, P. J., Huang, B., & Trinh, L. Q. (2020). The Need For Digital Financial Literacy In The Age Of Financial Technology. *Adbi Working Paper Series No. 1030*. Asian Development Bank Institute.
- Mujinga, Mathias. (2020). Online Banking Service Quality: A South African E-S-QUAL Analysis. *Lecture Notes in Computer Science* 12066: 228–38. Online

- Nasir, M., Abdullah, F., & Rahman, T. (2023). Regulatory And Privacy Concerns In Fintech Adoption: A Developing Country Perspective. *Journal Of Financial Technology And Regulation*, 4(3), 142–158.
- Nugraha, Deni Pandu, Budi Setiawan, Robert Jeyakumar Nathan, and Maria Fekete-Farkas. (2022). Fintech Adoption Drivers for Innovation for SMEs in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 8: 208. <https://doi.org/10.3390/joitmc8040208>
- Patnaik, Amitabh, Pallavi Kudal, Sunny Dawar, Varada Inamdar, and Prince Dawar. (2023). Exploring User Acceptance of Digital Payments in India: An Empirical Study Using an Extended Technology Acceptance Model in the Fintech Landscape. *International Journal of Sustainable Development and Planning* 18: 2587–97. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180831>
- Prasad, Hanuman, Devendra Meghwal, and Vijay Dayama. (2018). Digital Financial Literacy: A Study of Households of Udaipur. *Journal of Business and Management* 5: 23–32. <https://doi.org/10.3126/jbm.v5i0.27385>
- Priandari, R. A., Darmansyah, D., Harnovinsah, H., & Ahmar, N. (2024). Dampak Keuangan Digital Terhadap Inklusi Keuangan Dan Pertumbuhan Hijau : Peran Mediasi Dan Moderasi. *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 2(2), 144–157.
- Putri, Gustita Arnawati, Ari Kuncara Widagdo, and Doddy Setiawan. (2023). Analysis of financial technology acceptance of peer-to-peer lending (P2P lending) using extended technology acceptance model (TAM). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 9: 100027. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100027>
- Rupeika-Apoga, R., & Thalassinou, E. (2020). Fintech Development During Global Financial Crises And Covid-19. *Innovations (Pp. 7–21)*. *Athens Institute For Education And Research*.
- Ravikumar, T., B. Suresha, N. Prakash, Kiran Vazirani, and T. A. Krishna. (2022). Digital financial literacy among adults in India: Measurement and validation. *Cogent Economics & Finance* 10: 2132631. <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2132631>
- Sampat, Brinda, Emmanuel Mogaji, and Nguyen Phong Nguyen. (2023). The dark side of FinTech in financial services: A qualitative enquiry into FinTech developers' perspective. *International Journal of Bank Marketing* 42: 38–65. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2022-0328>
- Schermelleh-Engel, K. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. <https://www.researchgate.net/publication/251060246>
- Sebastian, D. B., García-Magro, C., & Sanz-Blas, S. (2023). Understanding Mobile Banking Adoption Using Utaut2: Evidence From Emerging Markets. *Journal*

Of Financial Services Marketing, 28(1), 34–48.

- Senyo, P. K., & Osabutey, E. L. C. (2020). Unearthing Antecedents To Financial Inclusion Through Fintech Innovations. *Technovation*, 98, 1–39. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2020.102155>
- Setiawan, H., Pratama, A., & Yuliani, E. (2022). Pengaruh Penggunaan Layanan Fintech Terhadap Literasi Keuangan Digital Generasi Milenial Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 4(3), 130–145.
- Shaikh, A. A., Glavee-Geo, R., Karjaluoto, H., & Hinson, R. E. (2023). Mobile Money As A Driver Of Digital Financial Inclusion. *Technological Forecasting And Social Change*, 186, 122158.
- Singh, Sindhu, and R. K. Srivastava. (2018). Predicting the intention to use mobile banking in India. *International Journal of Bank Marketing* 36: 357–78.
- Uthaileang, W., & Kiattisin, S. (2023). Developing The Capability Of Digital Financial Literacy In Developing Countries: A Case Of Online Loan For Small Entrepreneurs. *Heliyon*, 9(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.E21961>
- Venkatesh, Viswanath, James Y. L. Thong, and Xin Xu. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly* 36: 157. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2012). User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View. *Mis Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wulandari, A. Y., Achsani, N. A., & Anggraeni, L. (2018). Respon Return Pasar Modal Indonesia Terhadap Kebijakan Moneter Domestik Dan Asing. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Pembangunan*, 7(1), 1–20. <https://doi.org/10.29244/Jekp.7.1.2018.1-20>
- Yang, Y., & Zhang, L. (2022). The Impact Of Financial Technology On Banking Operations: Evidence And Prospects. *Journal Of Financial Innovation*, 8(1), 45–60.
- Shen, Yan, C. James Hueng, and Wenxiu Hu. (2020). Using digital technology to improve financial inclusion in China. *Applied Economics Letters* 27: 30–34. <https://doi.org/10.1080/13504851.2019.1606401>
- Zhou, Tao. (2013). An empirical examination of continuance intention of mobile payment services. *Decision Support Systems* 54: 1085–91. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.10.034>