

Peran Literasi Keuangan dan Literasi Keuangan Digital terhadap Inklusi Keuangan: Studi pada Nasabah Bank Syariah di Kota Tangerang dengan Media Sosial sebagai Moderator

Tiara Shalihah Salsabila

Universitas Muhammadiyah Prof. DR HAMKA Jakarta

tiarasaliha2@gmail.com

Andi Amri

Universitas Muhammadiyah Prof. DR HAMKA Jakarta

andiamri@uhamka.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana pengaruh pemahaman tentang Literasi Keuangan dan Literasi Keuangan Digital terhadap keputusan Nasabah untuk menggunakan layanan keuangan, terutama dengan mempertimbangkan peran Media Sosial sebagai media penyampaian informasi dan interaksi. Dengan metode kuantitatif, penelitian ini menguji pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya, di mana terdapat tiga jenis variabel yang dilibatkan, yaitu variabel independen berupa literasi keuangan dan literasi keuangan digital, variabel dependen berupa inklusi keuangan, serta variabel moderator berupa media sosial. Nasabah Bank Syariah di Kota Tangerang menjadi objek penelitian ini, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang digunakan mampu menjelaskan intensi Nasabah Bank Syariah terhadap Inklusi Keuangan dengan tingkat akurasi yang baik. Pengaruh langsung dari variabel Literasi keuangan digital dan media sosial terhadap Inklusi keuangan signifikan, sementara moderasi oleh media sosial hanya signifikan pada hubungan Literasi keuangan terhadap Inklusi keuangan.

Kata Kunci

Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan dan Media Sosial

PENDAHULUAN

Pemahaman konsumen terhadap produk dan layanan keuangan menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan Inklusi keuangan (IKG) di Indonesia. Namun, realitas menunjukkan bahwa tidak semua nasabah memiliki Literasi keuangan (LKG) yang memadai untuk membuat keputusan keuangan yang bijak. Survei Nasional Literasi dan IKG (SNLIK) 2024 menunjukkan kesenjangan antara indeks IKG (75,02%) dan indeks LKG (65,43%) (OJK & BPS, 2024). Perbedaan ini menunjukkan bahwa sejumlah nasabah belum sepenuhnya memahami produk atau layanan keuangan yang mereka manfaatkan selain itu lebih rendahnya indeks LKG dapat mendorong konsumen untuk membuat keputusan keuangan yang kurang tepat seperti terjebak dalam utang berlebih atau menjadi korban penipuan investasi ilegal (Suleiman et al., 2022). Sementara itu berdasarkan penelitian, LKG yang baik memungkinkan individu memahami risiko dan manfaat dari layanan keuangan, Literasi Keuangan Digital (LKD) juga membantu mereka lebih cakap dalam mengelola keuangan melalui *platform* digital dan Media Sosial (MSL) (Mishra et al., 2024). Seiring dengan meningkatnya penggunaan MSL di Indonesia, data yang di lansir oleh BPS tahun 2023 menunjukkan bahwa 72,07% pengguna internet adalah laki-laki, sedangkan pengguna perempuan mencapai 66,35%, dengan tingkat penggunaan internet yang signifikan tersebut, MSL memiliki potensi besar untuk dimanfaatkan sebagai sarana efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai LKG (BPS, 2023).

Adapun studi-studi terdahulu yang meneliti faktor-faktor yang menentukan adopsi layanan keuangan inklusif melalui MSL menunjukkan hasil yang beragam dan terkadang bertentangan. Sebagian penelitian menonjolkan pentingnya literasi digital sebagai faktor utama, sementara penelitian lainnya lebih menekankan pengaruh tingkat kepercayaan terhadap institusi keuangan. Variasi hasil ini menunjukkan bahwa keputusan individu untuk mengadopsi layanan keuangan inklusif melalui MSL sangat dipengaruhi oleh konteks tertentu dan berbagai variabel yang berperan dalam proses pengambilan Keputusan (Putri et al., 2022). MSL, khususnya Instagram, telah muncul sebagai saluran yang efektif untuk mendemokratisasi akses terhadap edukasi keuangan seperti konten edukasi keuangan yang disajikan oleh akun-akun Instagram ternakuang.id dan finansialku.com telah menyajikan konten edukasi keuangan yang menarik dan mudah dicerna, sehingga efektif dalam mempengaruhi pengelolaan keuangan generasi muda, mendorong mereka untuk membuat keputusan finansial yang lebih cerdas (Safitri & Dewa, 2022). Namun terdapat sejumlah faktor lain, termasuk ekspektasi kinerja, motivasi hedonis, kualitas fasilitas, pengaruh sosial, persepsi nilai, dan persepsi keamanan sistem, secara kolektif mempengaruhi tingkat kepercayaan konsumen atau nasabah terhadap *platform* pembayaran digital (Judijanto et al., 2024) .

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya literasi digital sebagai faktor utama IKG , Maka perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk memahami MSL dalam konteks ini. *Theory Acceptance Model (TAM)* dapat menjadi kerangka kerja yang relevan untuk mengkaji lebih bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi baru, seperti MSL dalam konteks Literasi dan Inklusi Keuangan. *Teori TAM (Theory Acceptance Model)* pada dasarnya menjelaskan bagaimana individu menerima dan menggunakan suatu teknologi baru, seperti MSL dalam layanan keuangan. Keduanya dipengaruhi oleh dua faktor utama: persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. *TAM* berusaha menjelaskan bagaimana faktor eksternal ini mempengaruhi keyakinan internal seseorang sehingga mereka memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi tersebut (Ristiana & Widyastuti, 2022). Dalam penelitian nya Davis (1987) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya. Sementara itu, persepsi kegunaan mengacu pada sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka (Davis, 1987).

Dengan kata lain, *TAM* menyoroti pentingnya peran persepsi individu dalam menentukan penerimaan teknologi, sebuah konsep yang sangat relevan dalam konteks adopsi MSL dalam layanan keuangan. *Theory Acceptance Model (TAM)* dapat menjadi kerangka kerja yang relevan untuk memahami bagaimana nasabah bank syariah, dengan karakteristik uniknya, mengadopsi inovasi produk dan layanan keuangan syariah yang terus berkembang. Pemilihan bank syariah sebagai objek penelitian ini didasarkan pada pertumbuhan pesat industri perbankan syariah di Indonesia. Pada Mei 2024, pembiayaan perbankan syariah tumbuh sebesar 14,07% secara tahunan (year-on-year), melampaui pertumbuhan pembiayaan perbankan konvensional yang sebesar 12,15% (Tuzzuhro et al., 2023). Selain itu, karakteristik unik nasabah bank syariah yang memiliki motivasi keagamaan yang kuat hal ini didasari oleh keyakinan untuk menghindari riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan aktivitas yang dianggap tidak halal dalam Islam, seperti investasi di sektor minuman keras atau perjudian. dan preferensi risiko yang berbeda dari nasabah bank konvensional dalam model syariah, risiko dan keuntungan dibagi secara adil antara bank dan nasabah, misalnya melalui skema *mudharabah* (bagi hasil) atau *musharakah* (kemitraan) ini menjadikan mereka kelompok yang menarik untuk diteliti.

Platform MSL seperti Facebook, Instagram, dan Twitter telah menjadi alat yang sangat efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan terutama di kalangan nasabah bank syariah yang aktif di MSL. Penelitian ini bertujuan untuk memahami seberapa besar pengaruh pemahaman tentang LKG dan LKD terhadap keputusan Nasabah untuk menggunakan layanan keuangan, terutama dengan mempertimbangkan peran MSL sebagai media penyampaian informasi dan interaksi dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1 : Bagaimana Literasi Keuangan (LKG) berpengaruh kepada Inklusi Keuangan (IKG)?

2 : Bagaimana Literasi Keuangan Digital (LKD) berpengaruh kepada Inklusi Keuangan (IKG)?

3 : Bagaimana Media Sosial (MSL) Memoderasi Literasi Keuangan (LKG) terhadap Inklusi Keuangan (IKG)?

4 : Bagaimana Media Sosial (MSL) Memoderasi Literasi Keuangan Digital (LKD) terhadap Inklusi Keuangan (IKG)?

Berdasarkan fenomena yang menunjukkan bahwa indeks IKG lebih besar dari indeks LKG sehingga menunjukkan bahwa sejumlah nasabah belum sepenuhnya memahami produk atau layanan keuangan yang mereka manfaatkan dan dapat mendorong nasabah untuk membuat keputusan keuangan yang kurang tepat seperti terjebak dalam utang berlebih atau menjadi korban penipuan investasi ilegal maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh LKG dan LKD terhadap IKG pada Nasabah Bank syariah di Kota Tangerang. Adapun juga peneliti mengkaji peran dari MSL sebagai variabel moderator dalam hubungan antara LKG dan LKD terhadap IKG pada Nasabah Bank syariah di Kota Tangerang.

LANDASAN TEORI

Teori TAM (*Theory Acceptance Model*)

Menurut Fahlevi & Dewi (2019) TAM adalah sebuah teori yang digunakan untuk memprediksi seberapa besar kemungkinan seseorang akan menerima dan menggunakan teknologi baru. Model ini berfokus pada dua faktor utama: persepsi kebermanfaatan, yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja tugasnya, dan persepsi kemudahan penggunaan, yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan. Sementara Davis (1987) mendefinisikan TAM adalah model yang menjelaskan bagaimana kita memutuskan untuk menggunakan teknologi baru. Model ini berfokus pada perasaan dan pikiran kita terhadap teknologi tersebut. Misalnya, jika kita merasa yakin bahwa uang elektronik mudah digunakan dan bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari, kita lebih cenderung untuk menggunakannya. Oleh karena itu, dapat penulis simpulkan baik Fahlevi & Dewi (2019) maupun Davis (1987) sepakat bahwa bahwa Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah kerangka kerja yang sangat bermanfaat untuk memahami mengapa seseorang memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu teknologi baru.

Literasi Keuangan (LKG)

Napitupulu et al (2021) menyatakan Pengetahuan yang mendalam mengenai pengelolaan keuangan secara signifikan berkontribusi pada pengambilan keputusan finansial yang rasional dan terstruktur. Hal ini senada dengan definisi dari Rapih (2016) LKG merefleksikan kemampuan individu dalam mengidentifikasi kebutuhan finansial, menganalisis permasalahan keuangan, merancang perencanaan keuangan jangka panjang, serta mengambil keputusan finansial yang tepat dalam menghadapi berbagai situasi. Keterampilan ini merupakan prasyarat penting untuk mencapai stabilitas finansial dan menghindari risiko keuangan. Sementara Adiyanto et al (2021) mendefinisikan Dengan memiliki LKG yang tinggi, masyarakat dapat secara aktif memilih produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan finansial mereka, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup mereka. Maka Penulis dapat simpulkan literasi keuangan memiliki peran yang sangat krusial dalam kehidupan individu maupun masyarakat. Pengetahuan mendalam tentang pengelolaan keuangan yang dimiliki seseorang akan sangat membantu dalam mengambil keputusan finansial yang lebih baik dan rasional.

Literasi Keuangan Digital (LKD)

Di era yang semakin digital, kemampuan beradaptasi dengan layanan keuangan digital menjadi sangat penting (Al-shami et al., 2024). Hal disampaikan juga di dalam penelitian F Magdalena & Trimurti, (2024) LKD adalah perpaduan antara pemahaman tentang keuangan dan memanfaatkan MSL. Platform MSL seperti Instagram, serta platform daring seperti E-Trade, menyediakan akses informasi *real-time* dan algoritma berbasis AI yang dapat membantu individu dalam memilih investasi sesuai dengan preferensi mereka. Sementara Nugroho et al., (2024) menyatakan LKD merupakan hal yang penting dilakukan oleh semua kalangan. Sedangkan, MSL merupakan media yang cocok dalam mempelajari serta mengajarkan LKG. Banyak sekali perusahaan

pengembangan internet dan penanam modal yang melakukan terobosan dan investasi pada produk digital. Langkah ini diambil sebagai respons terhadap tingginya permintaan pasar akan produk digital yang dapat meningkatkan efisiensi aktivitas masyarakat. Salah satu produk digital yang dikembangkan adalah aplikasi MSL. Maka dari itu Dengan LKD yang memadai, individu dapat membuat keputusan finansial yang lebih cerdas dan mengelola keuangan pribadi dengan lebih efektif (Frimpong et al., 2022). Penelitian penelitian tersebut menegaskan bahwa LKD yang juga memanfaatkan MSL merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kesejahteraan finansial individu di era digital. Kemampuan individu dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan layanan keuangan digital maupun konten MSL secara efektif tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan finansial, tetapi juga oleh keterampilan digital. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan LKD masyarakat, baik melalui pendidikan formal maupun informal

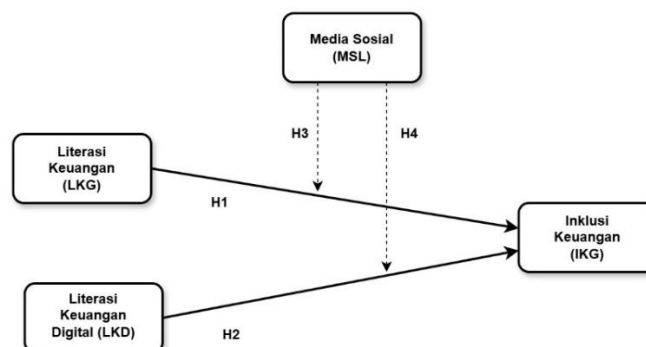
Media Sosial (MSL)

Dalam satu dekade terakhir, MSL mengalami pertumbuhan yang pesat di berbagai belahan dunia (Drummond et al., 2023). Facebook, Twitter, YouTube, TikTok, dan Instagram telah menjadi *platform* MSL yang paling populer di dunia. Kedua ahli, Van Dijk dan Boyd, memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran MSL dalam kehidupan kita. Mereka menekankan bahwa MSL bukan hanya sekadar teknologi, tetapi juga sebuah ruang sosial yang memungkinkan kita untuk terhubung, berinteraksi, dan memiliki jangkauan internasional. Selain itu, potensi MSL dalam menghasilkan konten yang dibuat pengguna telah mengubah cara kita mengonsumsi media, dari menjadi konsumen pasif menjadi produsen konten aktif (Annisa & Wulansari, 2024). Banyak perusahaan kini memanfaatkan MSL sebagai alat pemasaran sekaligus *platform* untuk menerima umpan balik, kritik, dan saran dari konsumen. Dengan bertambahnya jumlah pengguna MSL, hal ini menjadi peluang besar bagi perusahaan, termasuk Bank Syariah, untuk memperkenalkan produk dan layanan perbankannya secara lebih efektif melalui *platform* digital tersebut (Naza Refilia & Pahlawi, 2023). Berdasarkan berbagai pengertian dari penelitian yang ada tersebut, MSL dapat diartikan sebagai *platform* berbasis web yang memungkinkan pengguna untuk saling terhubung, berbagi informasi, dan melakukan berbagai aktivitas secara interaktif dengan banyak pengguna lainnya.

Inklusi Keuangan (IKG)

IKG adalah asya untuk membuat layanan keuangan bisa dijangkau merata untuk semua lapisan asyarakat, tanpa memandang latar belakang ekonomi. Hal ini dilakukan dengan cara menghilangkan segala hambatan, baik itu biaya yang mahal, persyaratan yang rumit, atau kurangnya informasi, sehingga semua orang dapat memperoleh manfaat dari layanan keuangan (Dienillah & Anggraeni, 2016). Definisi IKG menurut for International Settlements (2016) menekankan pada pentingnya menyediakan layanan keuangan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan individu. Artinya, bukan hanya sekedar memberikan akses, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Sementara menurut Bank Group, (2014) menyatakan bahwa IKG adalah asya untuk memberikan akses yang sama terhadap layanan keuangan bagi semua orang, terutama mereka yang selama ini kurang terlayani. Tujuannya adalah untuk mengurangi kesenjangan dan meningkatkan kesejahteraan asyarakat, khususnya asyarakat miskin. Berdasarkan berbagai definisi IKG yang telah diuraikan, dapat penulis simpulkan bahwa IKG merupakan asya komprehensif untuk memberikan akses yang sama rata terhadap layanan keuangan bagi seluruh asyarakat. Konsep ini tidak hanya sebatas menyediakan layanan keuangan, namun juga memastikan bahwa layanan tersebut relevan, terjangkau, dan mudah diakses oleh semua individu, termasuk mereka yang selama ini kurang terlayani.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Hubungan antara Literasi Keuangan (LKG) dan Inklusi Keuangan (IKG)

LKG dan IKG adalah dua konsep yang saling terkait. LKG mengacu pada pengetahuan dan pemahaman individu tentang produk dan layanan keuangan, sementara IKG mengacu pada akses dan penggunaan layanan keuangan secara luas oleh masyarakat (Dasra Viana et al., 2021). LKG terjadi ketika seseorang memiliki keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dalam mencapai tujuan finansial (Huston, 2010). Rendahnya tingkat LKG di Indonesia, terutama jika dibandingkan dengan negara maju, menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang keuangan sangat penting untuk memperbaiki perilaku keuangan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi LKG seseorang, semakin baik pula kemampuannya dalam mengelola keuangan. Penelitian yang dilakukan Ariefin et al (2023) mengungkapkan bahwa LKG memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat IKG pada UKM di sentra Sasirangan, Kota Banjarmasin. Berdasarkan temuan ini, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa poin, H1 yaitu:

H1 : Literasi Keuangan memiliki hubungan yang signifikan positif dengan Inklusi Keuangan.

Hubungan antara Literasi Keuangan Digital (LKD) dan Inklusi Keuangan (IKG)

Meskipun LKG telah banyak diteliti, peran LKD dalam meningkatkan IKG masih belum banyak dipahami. Penelitian tentang dampak literasi digital terhadap IKG dapat mengisi kesenjangan penting dalam literatur. Memahami hubungan antara penggunaan teknologi dan literasi digital dapat memberikan wawasan mendalam tentang ketimpangan digital yang ada (Adel, 2024). Sejumlah penelitian terbaru telah menilai peningkatan inklusi keuangan digital dengan menggunakan berbagai indikator, seperti kepemilikan rekening uang elektronik dan aktivitas transaksi keuangan yang dilakukan melalui perangkat seluler (Khera et al., 2021). Shynu & Mullappallykayamkulath (2022) melakukan analisis empiris mengenai pengaruh LKD terhadap perilaku keuangan generasi milenial. Hasil studi menunjukkan bahwa LKD memberikan dampak positif yang signifikan terhadap perilaku keuangan, termasuk kebiasaan menabung, pengelolaan investasi, dan pemanfaatan layanan keuangan berbasis digital. Temuan ini menyoroti pentingnya literasi digital dalam mendorong pengambilan keputusan keuangan yang lebih bijak serta meningkatkan akses dan kepercayaan terhadap teknologi keuangan. Kemudian hasil penelitian Apriliani & Yudiaatmaja (2023) membuktikan bahwa LKG dan teknologi finansial secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan inklusi keuangan. Maka dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan tersebut membuktikan bahwa LKG berpengaruh signifikan terhadap IKG dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H2 : Literasi Keuangan Digital Memiliki hubungan yang signifikan positif dengan Inklusi Keuangan

Penggunaan Media Sosial (MSL) berperan sebagai moderator dalam hubungan antara Literasi Keuangan (LKG) dan Inklusi Keuangan (IKG).

MSL telah menjadi saluran yang sangat efektif bagi bank dan lembaga keuangan lainnya untuk memberikan edukasi keuangan kepada masyarakat secara luas. Penelitian Kuchciak & Wiktorowicz (2021) menunjukkan bahwa keterlibatan aktif bank di platform MSL dapat

meningkatkan kesadaran masyarakat tentang produk dan layanan keuangan, mendorong perilaku keuangan yang lebih bijaksana, dan pada akhirnya memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa MSL memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan inklusi keuangan. Dalam penelitian Baranidharan et al (2023) juga menyatakan MSL, dengan jangkauan yang luas dan interaktivitas yang tinggi, telah menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan LKG masyarakat. Melalui *platform* ini, lembaga keuangan dapat berinteraksi dengan nasabah dan juga memberikan edukasi mengenai keuangan. MSL dapat memoderasi hubungan LKG dengan IKG melalui konten interaktif yang meningkatkan pemahaman, mengurangi kesenjangan informasi, dan memperkuat kepercayaan pada layanan keuangan. Berdasarkan bukti-bukti tersebut maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H3 : Penggunaan Media Sosial memoderasi hubungan antara Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan

Penggunaan Media Sosial (MSL) berperan sebagai moderator dalam hubungan antara Literasi Keuangan Digital (LKD) dan Inklusi Keuangan (IKG).

Dalam Penelitiannya Suchocka et al (2022) mengeksplorasi bagaimana media modern memengaruhi LKG di kalangan generasi muda. Temuan menunjukkan bahwa paparan terhadap berbagai bentuk media, seperti MSL dan *platform* berita daring, memiliki hubungan positif dengan peningkatan LKG pada anak muda. Media ini berfungsi sebagai sarana edukasi dan informasi yang membantu mereka memahami konsep keuangan lebih baik serta mengadopsi perilaku keuangan yang lebih bijaksana. Penelitian Yanto et al (2021) mengkaji pengaruh teman sebaya dan MSL dalam meningkatkan LKD di kalangan mahasiswa jurusan ekonomi dan bisnis di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik teman sebaya maupun MSL memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan LKD. MSL terbukti lebih efektif dalam menyampaikan informasi keuangan dan membangun pemahaman dibandingkan dengan pengaruh teman sebaya, terutama karena kemampuannya untuk menyediakan konten edukatif secara cepat dan interaktif. Adapun Penelitian yang dilakukan Kuchciak & Wiktorowicz (2021) juga mengkaji efektivitas MSL sebagai sarana pemberdayaan edukasi keuangan oleh institusi perbankan. Hasilnya menunjukkan bahwa MSL dapat menjadi *platform* yang efisien untuk memberikan pendidikan keuangan kepada nasabah. MSL terbukti mendukung upaya perbankan dalam menjangkau audiens yang lebih luas dengan pendekatan yang lebih personal dan relevan. Berdasarkan bukti-bukti tersebut maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H4 : Penggunaan Media Sosial memoderasi hubungan antara Literasi Keuangan Digital dan Inklusi Keuangan.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan kausalitas, dimana variabel yang dilibatkan ada 3 jenis yaitu variabel independent (Literasi Keuangan dan Literasi Keuangan Digital), variabel dependen Inklusi Keuangan dan variabel moderasi yaitu Media Sosial. Dengan tujuan penelitian menganalisis pengaruh literasi keuangan dan literasi keuangan digital terhadap inklusi keuangan, serta mengkaji peran media sosial sebagai moderator dalam hubungan tersebut pada nasabah Bank Syariah di Kota Tangerang. Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan data primer berupa kuisioner dengan menggunakan skala likert dan skor penilaian 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Waktu Penelitian dilakukan pada akhir november sampai minggu kedua desember 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Perbankan Syariah yang ada di kota Tangerang yang meliputi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank BCA Syariah, Bank BJB Syariah dan Bank Muamalat. Sehingga Sampel dalam penelitian ini menggunakan random sampling yang mencakup nasabah yang memiliki rekening aktif di salah satu bank syariah yang beroperasi di Kota Tangerang, Responden yang aktif menggunakan MSL (misalnya, Instagram, Facebook, Twitter, atau TikTok) sebagai sumber informasi atau untuk keperluan komunikasi. Dan Responden yang berusia Produktif 18 - 55 tahun. Namun karena ukuran populasi tidak diketahui secara pasti, perhitungan ukuran sampel mengacu pada rumus Lemeshow dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, penetapan ini didasarkan pada

pertimbangan waktu, tenaga, serta ukuran sampel yang tersedia (Naing et al., 2022). Setelah dilakukan peerhitungan di peroleh responden sebanyak 100 nasabah yang akan mengisi kuisioner ini. Setelah jumlah sampel ditentukan, proses pemilihan sampel akan dilakukan secara acak. Teknik analisi data menggunakan SEM (structural Equation Modeling) dengan bantuan software SmartPLS versi 4099. Melibatkan dua model utama, yaitu *outer model* dan *inner model*. Pada *outer model*, dilakukan pengujian validitas yang mencakup validitas konvergen dengan mengevaluasi *outer loading* dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*), serta validitas diskriminan melalui metode *Fornell-Larcker* dan HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*). Selain itu, pengujian reliabilitas dilakukan dengan mengukur nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Setelah itu, analisis dilanjutkan dengan pengujian *inner model*, yang diakhiri dengan pengujian hipotesis untuk menguji hubungan antar variabel.

Table 1. blueprint instrument penelitian

Variabel Independen		
Literasi Keuangan (LKG) Sikap seseorang terhadap pengelolaan keuangan dipengaruhi oleh pengetahuan keuangan mereka. LKG meningkatkan sikap positif terhadap penggunaan uang dan dapat memperkuat kontrol diri dalam pengambilan keputusan keuangan yang bijaksana.	LKG 1: Saya memahami pentingnya membuat anggaran keuangan pribadi. LKG 2: Saya memiliki pengetahuan tentang produk keuangan yang ditawarkan oleh bank syariah. LKG 3: Saya dapat mengelola pendapatan dan pengeluaran dengan baik setiap bulan. LKG 4: Saya memahami risiko dan keuntungan dari investasi syariah. LKG 5: Saya tahu cara membaca dan memahami laporan keuangan pribadi, seperti saldo tabungan dan tagihan kartu kredit LKG 6 : Saya mengerti konsep bagi hasil dalam produk perbankan syariah.	(Ajzen, 1991)
Literasi Keuangan Digital (LKD) Seseorang cenderung menerima dan menggunakan teknologi baru berdasarkan dua faktor utama, yaitu sejauh mana teknologi tersebut dianggap mudah digunakan dan seberapa besar manfaat atau kegunaannya dalam memenuhi kebutuhan mereka.	LKD 1: Saya tahu cara menggunakan aplikasi perbankan digital yang disediakan oleh bank syariah. LKD 2: Saya memahami cara melakukan transaksi online dengan aman. LKD 3: Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi fintech untuk transaksi sehari-hari. LKD 4: Saya sering memanfaatkan <i>platform</i> digital untuk mencari informasi terkait produk keuangan syariah. LKD 5: Saya tahu cara mengelola dan memonitor pengeluaran menggunakan aplikasi keuangan digital.	(Davis, 1987)

	LKD 6: Saya merasa percaya diri dalam melakukan transaksi perbankan digital yang melibatkan uang dalam jumlah besar.	
Variabel Dependen		
Inklusi Keuangan (IKG) cara individu atau kelompok mendapatkan, menggunakan, dan mengendalikan sumber daya. Pendekatan ini memperluas konsep "akses" dengan menekankan bahwa akses melibatkan kemampuan untuk memperoleh manfaat dari sumber daya, bukan sekadar hak atau kepemilikan formal.	IKG 1 : Saya memiliki rekening di bank syariah. IKG 2 : Saya aktif menggunakan layanan keuangan bank syariah seperti tabungan, pembiayaan, atau investasi. IKG 3 : Saya merasa layanan perbankan syariah mudah diakses melalui <i>platform</i> digital. IKG 4 : Saya pernah mengikuti program edukasi keuangan yang diselenggarakan oleh bank syariah. IKG 5 : Saya merasa bahwa layanan perbankan syariah yang saya gunakan dapat memenuhi kebutuhan keuangan saya IKG 6 : Saya tahu cara mengakses layanan perbankan syariah baik secara fisik di cabang maupun secara online.	(Ribot & Peluso, 2003)
Variabel Moderator		
Media Sosial individu yang memiliki kecenderungan tertentu (misalnya, sensitif terhadap emosi atau kebutuhan sosial) lebih rentan terhadap pengaruh media sosial, baik dalam hal pengaruh positif maupun negatif.	MSL 1 : Saya sering melihat informasi tentang produk dan layanan bank syariah di media sosial. MSL 2 : Media sosial membantu saya memahami manfaat produk keuangan syariah. MSL 3 : Saya sering berdiskusi atau mendapatkan ulasan tentang bank syariah melalui media sosial. MSL 4 : Promosi dan edukasi yang dilakukan bank syariah melalui media sosial memengaruhi keputusan saya untuk menggunakan layanan mereka. MSL 5 : Saya sering mengikuti akun media sosial resmi bank syariah untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai produk keuangan. MSL 6 : Informasi yang saya dapatkan melalui media sosial memotivasi saya	(Valkenburg & Peter, 2013)

	untuk lebih memahami dan menggunakan produk keuangan syariah.	
--	---	--

HASIL PENELITIAN

Table 2. Demografik Responden

Demografi	Pilihan	Frekuensi	Presentase
Usia	18 – 20 Tahun	10	10%
	21 – 30 Tahun	69	69%
	31 – 40 Tahun	18	18%
	41 – 50 Tahun	3	3%
Jenis Kelamin	Laki Laki	45	45%
	Perempuan	55	55%
Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah	< 1 Tahun	14	14%
	1 – 2 Tahun	33	33%
	3 – 4 Tahun	41	41%
	5 – 6 Tahun	9	9%
	> 6 Tahun	3	3%
Platform Media Sosial yang paling sering di gunakan	Tiktok	34	34%
	Instagram	45	45%
	Facebook	13	13%
	Twitter (X)	8	8%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel 2, mayoritas responden berada pada rentang usia 21 hingga 30 tahun, dengan persentase sebesar 69%. Selain itu, responden yang berjenis kelamin perempuan mendominasi, mencapai 55% dari total responden. Sebanyak 41% dari mereka telah menjadi nasabah bank syariah selama 3 hingga 4 tahun, menjadikan kelompok ini sebagai yang paling dominan. Dan Instagram merupakan platform MSL yang paling banyak digunakan oleh responden mencapai 45% dari total responden.

Tabel 3. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LKG	100	8.00	30.00	20.4300	6.65796
LKD	100	7.00	29.00	20.1800	6.78587
IKG	100	8.00	30.00	21.2000	6.73150
MSL	100	8.00	28.00	20.4700	6.45803
Valid N (listwise)	100				

Dari hasil deskriptif tabel 3 ini dapat disimpulkan bahwa terdapat variasi yang cukup tinggi pada tingkat LKG, LKD, dan IKG di antara responden. Sementara itu, penggunaan MSL cenderung lebih merata di kalangan responden. Variasi ini mengindikasikan bahwa tingkat literasi dan penggunaan MSL dapat memengaruhi tingkat IKG secara berbeda-beda pada tiap individu, ang mendukung relevansi analisis hubungan antar-variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4. Outer model assessment

Variables	Indicators	Outer loading	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Literasi Keuangan (LKG)	LKG 1	0,894	0,933	0,938	0,750
	LKG 2	0,878			
	LKG 3	0,884			

	LKG 4	0,882			
	LKG 5	0,827			
	LKG 6	0,831			
Literasi Keuangan Digital (LKD)	LKD 1	0,868	0,926	0,927	0,731
	LKD 2	0,863			
	LKD 3	0,824			
	LKD 4	0,868			
	LKD 5	0,823			
	LKD 6	0,882			
Inklusi Keuangan (IKG)	IKG 1	0,849	0,931	0,932	0,744
	IKG 2	0,883			
	IKG 3	0,872			
	IKG 4	0,826			
	IKG 5	0,851			
	IKG 6	0,892			
Media Sosial (MSL)	MSL 1	0,855	0,920	0,922	0,715
	MSL 2	0,860			
	MSL 3	0,843			
	MSL 4	0,835			
	MSL 5	0,824			
	MSL 6	0,855			

Berdasarkan hasil analisis outer model, semua indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki tingkat keakuratan yang baik dalam mengukur konstruk. Nilai AVE pada semua konstruk juga lebih besar dari 0,5, sehingga memenuhi kriteria convergent validity. Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha pada setiap konstruk lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki reliabilitas yang baik. Berdasarkan tabel 3 di atas, hasil penilaian outer model menunjukkan bahwa penelitian ini dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 5. Fornell-Larcker

	IKG	LKG	LKD	MSL
IKG	0,862			
LKG	0,697	0,866		
LKD	0,714	0,691	0,855	
MSL	0,724	0,680	0,680	0,846

Hasil discriminant validity berdasarkan Fornell-Larcker Criterion menunjukkan bahwa nilai AVE akar kuadrat pada setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya. Selain itu, hasil uji HTMT mengindikasikan bahwa seluruh nilai di bawah dari 0,85 sehingga memenuhi kriteria discriminant validity.

Tabel 6. Heterotrait-monotrait correlations ratio (HTMT)

	IKG	LKG	LKD	MSL
IKG				
LKG	0,743			
LKD	0,766	0,738		
MSL	0,780	0,729	0,735	

Berdasarkan hasil analisis discriminant validity menggunakan kriteria Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), seluruh nilai HTMT berada di bawah batas ambang 0,85. Dengan demikian,

model memenuhi kriteria discriminant validity karena tidak ada nilai HTMT yang melebihi 0,85, sehingga setiap konstruk dapat dibedakan dengan baik satu sama lain.

Tabel 7. Inner VIF

	VIF
LKG → IKG	2,523
LKD → IKG	2,381
MSL → IKG	2,472
MSL → LKG	2,405
MSL → LKD	2,533

Hasil uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan indikator Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan bahwa seluruh nilai VIF berada di bawah ambang batas 5, yang menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas antar variabel independen. Dengan demikian, nilai-nilai VIF yang diperoleh masih berada dalam batas toleransi (< 5), sehingga model dapat dianggap bebas dari masalah multikolinearitas antar variabel independen.

Tabel 8. Pengujian Hipotesis (Pengaruh Langsung)

Hipotesis	Path Coefficient	p-value	95% Interval Kepercayaan Path Coefficient		f square	Decision
			Batas Bawah	Batas Atas		
LKG → IKG	0,141	0,262	-0,108	0,389	0,026	H1 : Tidak Berpengaruh
LKD → IKG	0,325	0,012	0,055	0,557	0,145	H2 : Berpengaruh

Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis langsung, terdapat tiga hubungan yang diuji, dengan hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh LKG terhadap IKG menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,141 dengan p-value 0,262. Karena p-value $> 0,05$ dan interval kepercayaan mencakup angka nol (-0,108 hingga 0,389), maka hipotesis H1 tidak didukung.
2. Pengaruh LKD terhadap IKG menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,325 dengan p-value 0,012. Karena p-value $< 0,05$ dan interval kepercayaan tidak mencakup nol (0,055 hingga 0,557), maka hipotesis H2 didukung, dengan efek yang cukup kuat ($f^2 = 0,145$).
- 3.

Tabel 9. Pengujian Hipotesis Pengaruh Moderasi

Hipotesis	Path Coefficient	p-value	95% Interval Kepercayaan Path Coefficient		Decision
			Batas Bawah	Batas Atas	
MSL → LKG → IKG	-0,298	0,019	-0,491	-0,022	H3 : Berpengaruh
MSL → LKD → IKG	0,127	0,306	-0,150	0,333	H4 : Tidak Berpengaruh

1. MSL memoderasi hubungan LKG terhadap IKG dengan nilai path coefficient sebesar -0,298 dan p-value 0,019. Karena p-value $< 0,05$ dan interval kepercayaan tidak mencakup nol (-0,491 hingga -0,022), maka hipotesis H3 didukung, yang menunjukkan adanya efek moderasi yang signifikan.
2. MSL memoderasi hubungan LKD terhadap IKG dengan nilai path coefficient sebesar 0,127 dan p-value 0,306. Karena p-value $> 0,05$ dan interval kepercayaan mencakup nol

(-0,150 hingga 0,333), maka hipotesis H4 tidak didukung, yang menunjukkan bahwa moderasi MSL terhadap hubungan LKD dan IKG tidak signifikan.

3.

Evaluasi Keباikan dan Kecocokan Model

Tabel.10 Tabel R Square Q Square

	R Square	Q Square
IKG	0,694	0.498

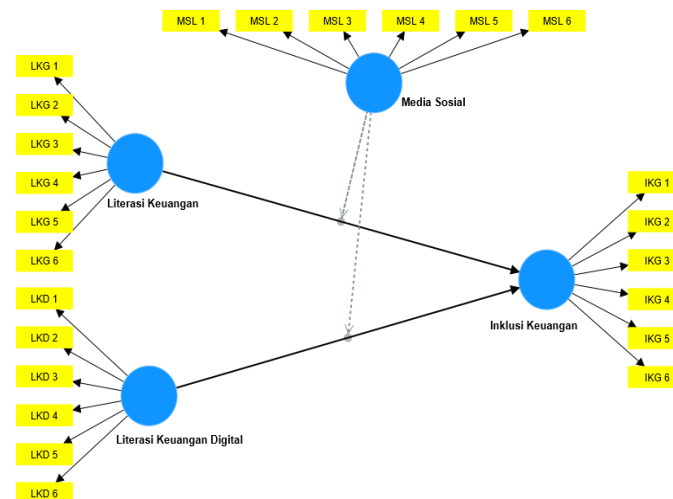
Berdasarkan hasil analisis R-Square, nilai R^2 untuk variabel IK adalah 0,694, yang menunjukkan bahwa 69,4% variansi dari variabel IKG dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Sisanya sebesar 30,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti. Menurut kriteria Chin (1998), nilai R^2 sebesar 0,694 termasuk dalam kategori substansial, yang berarti model memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variansi variabel dependen.

Selain itu, hasil analisis Q-Square menunjukkan nilai $Q^2 = 0,498$. Karena nilai $Q^2 > 0$, model memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap variabel IKG. Nilai ini menunjukkan bahwa model mampu memberikan prediksi yang relevan dan akurat terhadap variabel dependen yang diuji.

Tabel 11. SRMR

	Estimated model
SRMR	0.049

Berdasarkan hasil pengujian model fit menggunakan Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), nilai SRMR yang diperoleh adalah 0,049, yang berada di bawah batas ambang 0,08. Nilai ini menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian (*goodness of fit*) yang baik, sehingga model yang digunakan dalam penelitian dapat dianggap sesuai untuk menjelaskan hubungan antar variabel.



Gambar tersebut adalah model analisis berbasis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Gambar ini mencerminkan kerangka kerja konseptual yang diuji menggunakan Smart PLS untuk mengevaluasi validitas, reliabilitas, dan hubungan antar variabel laten (Literasi Keuangan, Literasi Keuangan Digital, Inklusi Keuangan dan Media Sosial).

Pembahasan

Pengaruh antara Literasi Keuangan (LKG) dan Inklusi Keuangan (IKG)

Berdasarkan hasil p-value, Hipotesis 1 memiliki nilai lebih dari 0,05, yang menunjukkan bahwa Hipotesis 1 tidak berpengaruh terhadap IKG. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Jannah

et al., 2023), yang mengindikasikan bahwa LKG belum mampu memberikan pengaruh signifikan terhadap IKG. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya pemanfaatan pengetahuan yang dimiliki mahasiswa dalam mengakses berbagai produk dan layanan jasa keuangan yang tersedia. Selain itu, hasil ini juga mendukung penelitian (Andrean & Soejono, 2022), yang menyatakan bahwa LKG tidak berpengaruh terhadap IKG, sedangkan minat dalam penggunaan financial technology memberikan pengaruh yang signifikan. Sebagai peneliti, hasil ini menunjukkan bahwa LKG tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap IKG pada nasabah Bank Syariah di Kota Tangerang, sebagaimana dibuktikan oleh nilai $p\text{-value} > 0,05$. Kesenjangan antara pengetahuan dan penerapan produk keuangan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Pertama, kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dan fungsi produk keuangan menjadi salah satu hambatan utama. Banyak individu yang memiliki pengetahuan dasar tentang keuangan, tetapi tidak memahami secara mendalam cara mengaplikasikannya untuk memanfaatkan produk atau layanan keuangan secara optimal. Hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi yang efektif dari pihak lembaga keuangan, termasuk Bank Syariah di Kota Tangerang, kepada Masyarakat dan juga Nasabahnya terkait fitur-fitur produk mereka.

Pengaruh antara Literasi Keuangan Digital (LKD) dan Inklusi Keuangan (IKG)

Hipotesis 2 menunjukkan $p\text{-value}$ sebesar 0,012, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 berpengaruh. Temuan ini konsisten dengan *Theory Acceptance Model* dan sejalan dengan penelitian (Oktavianna et al., 2022), yang menyatakan bahwa LKD dan penggunaan keuangan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap IKG pada UMKM di Kota Tangerang. Berdasarkan hasil pengujian, Hipotesis 2 terbukti berpengaruh signifikan. LKD terbukti mempengaruhi IKG pada Nasabah Bank Syariah di Kota Tangerang. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa LKD memiliki pengaruh signifikan terhadap IKG, sebagaimana dibuktikan oleh nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,012, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan pentingnya pengembangan LKD dan pemanfaatan teknologi keuangan dalam meningkatkan IKG. Pemahaman yang baik terhadap layanan keuangan berbasis digital, seperti mobile banking, e-wallet, atau aplikasi fintech syariah, memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan keuangan dengan lebih cepat, efisien, dan fleksibel. Teknologi keuangan ini memungkinkan nasabah mengelola transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor Bank Syariah Kota Tangerang secara fisik, yang secara signifikan mengurangi hambatan geografis dan fisik yang sering menjadi kendala dalam akses ke layanan keuangan tradisional di Kota Tangerang.

Pengaruh Penggunaan Media Sosial (MSL) sebagai moderator dalam hubungan antara Literasi Keuangan (LKG) dan Inklusi Keuangan (IKG).

Hipotesis 3 menunjukkan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,019, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga data menunjukkan bahwa Hipotesis 3 itu benar dan berpengaruh. Hasil ini menunjukkan adanya efek moderasi MSL terhadap LKG dalam mempengaruhi IKG yang signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahman et al., (2024), yang meneliti bagaimana MSL dan LKG mempengaruhi perilaku konsumtif mahasiswa, yang berhubungan dengan IKG. Selain itu, penelitian (Rubiyanty et al., 2024) juga mendukung, yang membahas bagaimana penggunaan MSL dapat mempengaruhi kinerja UMKM, dengan LKG sebagai variabel yang turut mempengaruhi. Dari hasil hipotesis ini peneliti menyimpulkan bahwa benar MSL mempengaruhi hubungan antara LKG dan IKG dibuktikan oleh $p\text{-value}$ sebesar 0,019, yang lebih kecil dari 0,05. Media sosial memiliki peran strategis dalam memberikan akses informasi yang luas, cepat, dan interaktif kepada nasabah. Dalam konteks ini, media sosial dapat berfungsi sebagai alat edukasi dan komunikasi yang membantu meningkatkan literasi keuangan. Nasabah dapat memperoleh informasi terkait produk keuangan syariah, tips pengelolaan keuangan, dan cara memanfaatkan layanan keuangan digital melalui platform seperti Instagram, Facebook, atau WhatsApp. Hal ini sangat relevan untuk nasabah Bank Syariah di Kota Tangerang, di mana mereka dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan dan produk keuangan syariah. Selain itu, media sosial juga memungkinkan bank syariah untuk menjangkau

nasabah secara lebih personal dan tersegmentasi, memastikan bahwa informasi yang diberikan lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pengaruh Penggunaan Media Sosial (MSL) sebagai moderator dalam hubungan antara Literasi Keuangan Digital (LKD) dan Inklusi Keuangan (IKG).

Pada Hipotesis 4, dengan nilai p-value sebesar 0,306, yang lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 4 tidak didukung. Hal ini menunjukkan bahwa moderasi MSL terhadap hubungan antara LKD dan IKG tidak signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Vauzianah & Setiyono, 2023), yang menyatakan bahwa penggunaan MSL tidak memberikan kontribusi terhadap perilaku pengelolaan keuangan generasi Z. Berdasarkan hasil pengujian pada Hipotesis 4, dengan p-value yang lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa moderasi MSL tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap hubungan antara LKD dan IKG. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun MSL digunakan secara luas, tidak ada pengaruh moderasi yang signifikan terhadap pengelolaan keuangan dan IKG pada Nasabah Bank Syariah Kota Tangerang. Ada beberapa kemungkinan yang penulis temukan untuk penjelasan ini. Pertama, meskipun penggunaan MSL sangat populer, kualitas informasi yang diterima melalui *platform* tersebut mungkin kurang relevan atau tidak dapat diandalkan, sehingga tidak berkontribusi langsung pada peningkatan kemampuan pengelolaan keuangan. Kedua, Nasabah Bank Syariah Kota Tangerang yang tergolong generasi Z mungkin lebih terfokus pada konsumsi informasi yang bersifat hiburan atau gaya hidup di MSL, dari pada informasi yang secara spesifik membahas LKG. Ketiga, dalam konteks nasabah Bank Syariah Kota Tangerang, mungkin ada faktor-faktor lain, seperti tingkat pendidikan atau pengalaman keuangan pribadi, yang lebih memengaruhi kemampuan pengelolaan keuangan mereka daripada sekadar paparan informasi melalui MSL.

Evaluasi Kebaikan dan Kecocokan Model

Bahwasannya 69,4% variasi variabel di jelaskan oleh variabel independen yaitu LKG dan LKD dalam model sisa nya ada 30, 6% di jelaskan oleh variable lain yaitu variabel psikologis yaitu Kepercayaan terhadap Lembaga Keuangan berdasarkan *Trust Theory* Teori ini menjelaskan bahwa kepercayaan adalah elemen penting dalam hubungan antara konsumen dan penyedia layanan. Dalam konteks keuangan, jika nasabah mempercayai lembaga keuangan, mereka lebih mungkin untuk menggunakan layanan yang ditawarkan. Dan juga Variabel Kelembagaan yaitu Regulasi Keuangan yang di dasari oleh *Stakeholder Theory* (Freeman & McVea, 2005) menekankan bahwa keberhasilan institusi, termasuk lembaga keuangan, bergantung pada bagaimana mereka memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan, termasuk pemerintah sebagai regulator dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel kepercayaan dan regulasi keuangan guna memperluas model serta meningkatkan akurasi dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi IKG.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, beberapa temuan penting terkait pengaruh literasi keuangan (LKG), literasi keuangan digital (LKD), dan penggunaan media sosial (MSL) terhadap inklusi keuangan (IKG) pada nasabah Bank Syariah di Kota Tangerang dapat dijelaskan sebagai berikut. Hipotesis 1 menunjukkan p-value lebih besar dari 0,05, yang berarti LKG tidak berpengaruh signifikan terhadap IKG pada nasabah Bank Syariah di Kota Tangerang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun nasabah memiliki pengetahuan dasar mengenai keuangan, mereka belum mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam mengakses produk dan layanan keuangan secara optimal. Lembaga keuangan, termasuk Bank Syariah di Kota Tangerang, perlu melakukan pendekatan yang lebih komunikatif dan mendalam agar nasabah dapat lebih memahami bagaimana cara memanfaatkan layanan yang tersedia. Hipotesis 2 menunjukkan p-value 0,012, yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti LKD berpengaruh signifikan terhadap IKG pada nasabah Bank Syariah di Kota Tangerang. Pengetahuan tentang keuangan digital, seperti mobile banking, e-wallet, dan fintech syariah, juga informasi mengenai keuangan

pada web ataupun Google memberikan kemudahan dalam mengakses layanan keuangan secara lebih fleksibel dan efisien. Hasil ini menunjukkan pentingnya pengembangan LKD untuk mendukung IKG.

Hipotesis 3 menunjukkan p-value 0,019, yang berarti MSL memiliki pengaruh moderasi yang signifikan terhadap hubungan antara LKG dan IKG. MSL berfungsi sebagai alat komunikasi yang dapat memberikan akses cepat dan luas terhadap informasi yang relevan mengenai LKG dan produk keuangan. Temuan ini menunjukkan bahwa MSL dapat menjadi saluran yang efektif untuk meningkatkan LKG dan memfasilitasi IKG. Lembaga keuangan, termasuk Bank Syariah, harus memanfaatkan *platform* MSL untuk memberikan edukasi finansial kepada nasabah, serta untuk memperkenalkan produk-produk keuangan syariah secara lebih mudah diakses dan dipahami. Hipotesis 4 menunjukkan p-value sebesar 0,306, yang lebih besar dari 0,05, yang berarti tidak ada pengaruh moderasi signifikan dari MSL terhadap hubungan antara LKD dan IKG. Perbedaan hasil pada Hipotesis 3 dan Hipotesis 4, Dimana MSL berpengaruh signifikan pada hubungan LKG dan IKG karena informasi literasi keuangan dasar lebih mudah disampaikan dan diterima melalui konten MSL yang ringan dan menarik. Sebaliknya, MSL tidak efektif sebagai moderator pada hubungan LKD dan IKG karena informasi terkait LKD seperti penggunaan teknologi dan *platform* digital dalam layanan keuangan (mobile banking, e-wallet, dan fintec). memerlukan tingkat pemahaman teknis yang lebih dalam, dan juga konten di MSL sering kali bersifat umum dan tidak cukup terarah untuk membantu nasabah benar-benar memahami atau menggunakan layanan keuangan digital dengan baik maka fokus inilah yang tidak dapat dipenuhi oleh MSL secara optimal dalam memoderasi hubungan LKD dan IKG.

SARAN

Untuk akademisi, disarankan untuk memperkuat LKD dengan mengadakan program edukasi berbasis MSL guna meningkatkan IKG di masyarakat. Sementara itu, untuk pihak perbankan, disarankan untuk terus mengembangkan layanan digital yang lebih inovatif dan mudah diakses, serta memanfaatkan MSL sebagai sarana untuk edukasi keuangan. Adapun untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar memperluas cakupan studi dengan menambahkan variabel lain dan memperbesar jumlah sampel untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih mencapai sasaran dengan tepat dan menyeluruh. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, cakupan wilayah penelitian yang hanya terbatas pada nasabah bank syariah di Kota Tangerang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke wilayah atau populasi lain. Kedua, variabel yang digunakan masih terbatas pada LKG, LKD, dan MSL sebagai moderator, sementara faktor lain seperti kepercayaan terhadap lembaga keuangan, akses teknologi, dan regulasi keuangan yang juga berpengaruh terhadap inklusi keuangan belum dimasukkan dalam model sehingga dapat meningkatkan akurasi dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi IKG.

DAFTAR PUSTAKA

- Adel, N. (2024). *The Impact of Digital Literacy and Technology Adoption on Financial Inclusion: Evidence from Emerging Economies in Africa, Asia, and Latin America*. <https://ssrn.com/abstract=4938481>
- Adiyanto, M. R., Setyo, A., & Purnomo, D. (2021). *Dampak Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Keuangan Syariah*. 9(1), 1–12.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Al-shami, S. A., Damayanti, R., Adil, H., Farhi, F., & Al mamun, A. (2024). Financial and digital financial literacy through social media use towards financial inclusion among batik small enterprises in Indonesia. *Heliyon*, 10(15). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e34902>
- Andrean, & Soejono, F. (2022). *Literasi keuangan, minat dalam menggunakan financial technology dan inklusi keuangan guru*. 1.

- Annisa, Z. N., & Wulansari, D. (2024). Pemanfaatan media sosial instagram sebagai media promosi di staffee.ca bouquet sidoarjo. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 6. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Apriliani, P. A., & Yudiaatmaja, F. (2023). Terhadap inklusi keuangan mahasiswa program studi manajemen universitas pendidikan ganesha. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1).
- Ariefin, M. surya, Bulkia, S., & Berlyn Hakim, M. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Inklusi Keuangan Dengan Pelatihan Keuangan Sebagai Variabel Moderasi Pada UKM. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 40(1), 1–12. <https://doi.org/10.58906/melati.v40i1.93>
- Asep, Amelia, M., & Ratnawati. (2024). *Model Penguatan Literasi Digital dan Literasi Keuangan pada UMKM Melalui Coaching Clinic*. 7. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/index>
- Bank Group, W. (2014). *World Bank Annual Report 2014*.
- Baranidharan, S., Vasani Sankarkumar, A., Chandrakala, G., Narayanan, R., & Sathyanarayana, K. (2023). The role of social media in empowering digital financial literacy. In *Global Perspectives on Social Media Usage Within Governments* (pp. 80–96). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-7450-1.ch006>
- BPS. (2023). *Statistics indonesia statistik infografis 2024 indonesia dalam infografis*.
- Dasra Viana, E., Febrianti, F., & Ratna Dewi, F. (2021). Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan dan Minat Investasi Generasi Z di Jabodetabek Financial Literacy, Financial Inclusion, and Investment Interest Generation Z's in Jabodetabek. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(3), 252–264.
- Davis, F. (1987). *User Acceptance Of Information System : The Technology Acceptance Model (TAM)*.
- Dienillah, A. A., & Anggraeni, L. (2016). Dampak inklusi keuangan terhadap stabilitas sistem keuangan di asia. *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan*, 18(4), 409–430. <https://doi.org/10.21098/bemp.v18i4.574>
- Drummond, C., McGrath, H., & O'Toole, T. (2023). Beyond the platform: Social media as a multi-faceted resource in value creation for entrepreneurial firms in a collaborative network. *Journal of Business Research*, 158. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113669>
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). *Analisis aplikasi ijateng dengan menggunakan teori technology acceptance model (tam)*.
- for International Settlements, B. (2016). *Economic chapters of the 86th Annual Report, June 2016*. www.bis.org/publ/arpdf/ar2016e.htm
- Freeman, R. E., & McVea, F. J. (2005). A Stakeholder Approach to Strategic Management. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.263511>
- Frimpong, F. K. S., Hope, E., & Anane-Donkor, L. (2022). Investigating Marketing Communication Mix on Brand Performance Indicators. *International Journal of Online Marketing*, 12(1), 1–21. <https://doi.org/10.4018/ijom.299400>
- Huston, S. J. (2010). Measuring Financial Literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296–316. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x>
- Jannah, S. I., Khusnah, H., & Anugraini, M. (2023). Efek Mediasi Penggunaan Financial Technology Pada Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Inklusi Keuangan. *AKUNESA: Jurnal Akuntansi Unesa*, 12(1). <https://doi.org/10.26740/akunesa>
- Judijanto, L., Destiana, R., Sudarmanto, E., Ayu, I., Suprapti, P., & Harsono, I. (2024). Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Nasabah, dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital. In *Jurnal Akuntansi dan Keuangan West Science* (Vol. 3, Issue 01).
- Khera, P., Ng, S., Ogawa, S., Sahay, R., Adrian, T., Čihák, M., Eriksson Von Allmen, U., Lahreche, A., Beaton, K., Bazarbash, M., Alonso-Gamo, P., Berkmen, P., Blancher, N., Dabla-Norris, E., Das, B., Elliot, J., Grinberg, F., Dirk, J., Grolleman, F., ... Carcel Vilanova, H. (2021). *Measuring Digital Financial Inclusion in Emerging Market and Developing Economies: A New Index IMF Working Paper Monetary and Capital*

- Markets Department Measuring Digital Financial Inclusion in Emerging Market and Developing Economies: A New Index The authors wish to thank.*
- Kuchciak, I., & Wiktorowicz, J. (2021). Empowering Financial Education by Banks—Social Media as a Modern Channel. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(3). <https://doi.org/10.3390/jrfm14030118>
- Kusnanto, E., Rizal, M., Permana, N., Stie, K., & Bangsa, I. (2024). *Transformasi Digital dalam Perbankan Syariah: Meningkatkan Inklusi Keuangan Melalui Edukasi dan Literasi Digital*. *Digital Transformation in Sharia Banking: Increasing Financial Inclusion Through Digital Education and Literacy*. 1(3), 3048–0663. <https://doi.org/10.62951/unggulan.v1i3.494>
- Mishra, D., Agarwal, N., Sharahiley, S., & Kandpal, V. (2024). Digital Financial Literacy and Its Impact on Financial Decision-Making of Women: Evidence from India. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(10). <https://doi.org/10.3390/jrfm17100468>
- Naing, L., Nordin, R. Bin, Abdul Rahman, H., & Naing, Y. T. (2022). Sample size calculation for prevalence studies using Scalex and ScalaR calculators. *BMC Medical Research Methodology*, 22(1), 209. <https://doi.org/10.1186/s12874-022-01694-7>
- Napitupulu, J. H., Ellyawati, N., & Astuti, R. F. (2021). *Pengaruh literasi keuangan dan sikap keuangan terhadap perilaku pengelolaan keuangan mahasiswa kota samarinda*. 9.
- Naza Refilia, D., & Pahlawi, N. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah Indonesia (Dea Naza Refilia) In *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)* (Vol. 4, Issue 1).
- OJK, & BPS. (2024). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024*.
- Oktavianna, R., Finatariyani, E., Rohmah, S., & Ali, A. S. (2022). *Pengaruh Literasi Keuangan Dan Penggunaan Keuangan Digital Terhadap Inklusi Keuangan Pada UMKM Di Kota Tangerang* (Vol. 01, Issue 1). <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/par>
- Putri, R. E., Goso, G., Hamid, R. S., & Ukkas, I. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan, Financial Technology dan Inklusi Keuangan terhadap Kinerja Keuangan Pengusaha Muda. *Owner*, 6(2), 1664–1676. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.790>
- Rahayu, R., Ali, S., Aulia, A., & Hidayah, R. (2022). The Current Digital Financial Literacy and Financial Behavior in Indonesian Millennial Generation. *Journal of Accounting and Investment*, 23(1), 78–94. <https://doi.org/10.18196/jai.v23i1.13205>
- Rahman, Putra, K. N., & Hariatama, F. (2024). *Pengaruh Media Sosial dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pendidikan Ekonomi*.
- Rapih, S. (2016). *Pendidikan literasi keuangan pada anak: Mengapa dan Bagaimana?*
- Ribot, J. C., & Peluso, N. L. (2003). A theory of access. *Rural Sociology*, 68(2), 153–181. <https://doi.org/10.1111/j.1549-0831.2003.tb00133.x>
- Ristiana, N., & Widyastuti, E. (2022). Analisis pengaruh literasi keuangan digital terhadap minat mahasiswa dalam penggunaan layanan e-banking. *Jurnal masharif al - syariah : jurnal ekonomi dan perbankan syariah*, 7(1), 425–444.
- Rubiyanty, I. M., Fadhila, L. S., & Mellinia, S. P. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan, Kompetensi, dan Penggunaan Sosial Media terhadap Kinerja UMKM. *Jurnal ekonomika*45, 12(1).
- Safitri, L. A., & Dewa, C. B. (2022). *ASSET: JURNAL MANAJEMEN Analisa Pengaruh Literasi Keuangan Melalui Media Sosial Instagram Terhadap Pengelolaan Keuangan Generasi-Z* INFO ARTIKEL ABSTRAK.
- Shinu, & Mullappallykayamkulath, M. A. (2022). Digital Financial Literacy and its Impact on the Financial Behaviour of Millennials: An Empirical Investigation. In *International Journal of Financial Management* (Vol. 12, Issue 3). <http://publishingindia.com/ijfm/>
- Suchocka, L., Yarasheva, A., Medvedeva, E., Aleksandrova, O., Alikperova, N., Kroshilin, S., Aleksandrova, O. A., & Pavlov, I. P. (2022). Researcher ID: S-1899-2018; Scopus Author ID: 57215341618. 6 Sergey V. Kroshilin, PhD in Technical Sciences, Associate Professor, Senior Researcher of the Ministry of Health of the Russian Federation. In

- Population of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences* (Vol. 29, Issue 1). <https://tass.ru/ekonomika/9130105/>
- Suleiman, A., Dewaranu, T., & Anjani, N. H. (2022). *Melacak Program-Program Literasi Keuangan di Indonesia*. <https://doi.org/10.35497/359634>
- Tony, N., & Desai, K. (2020). Impact Of Digital Financial Literacy On Digital Financial Inclusion. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 9, 1. www.ijstr.org
- Tuzzuhro, F., Rozaini, N., & Yusuf, M. (2023). Perkembangan perbankan syariah di indonesia. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11(2).
- Valkenburg, P. M., & Peter, J. (2013). The differential susceptibility to media effects model. *Journal of Communication*, 63(2), 221–243. <https://doi.org/10.1111/jcom.12024>
- Vauzianah, V., & Setiyono, W. P. (2023). *Financial Literacy and Z Generation : Bad Financial Management Behavior Caused By Lack of Literacy and Use Of Media sosial?*
- Yanto, H., Ismail, N., Kiswanto, K., Rahim, N. M., & Baroroh, N. (2021). The roles of peers and social media in building financial literacy among the millennial generation: A case of indonesian economics and business students. *Cogent Social Sciences*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.1947579>