

EFEKTIVITAS MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN MASYARAKAT

Achmarul Fajar¹, Moh Dimas Dwi Prima², Moh. Fajar Firmansyah³, Fahrul Rosi⁴

Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Universitas Madura ^{1,2,3,4}

Email: fajar@unira.ac.id¹, dimasprima31@gmail.com², fajarfirmansyah16453@gmail.com³, fahrulrosi048@gmail.com⁴

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 6
Bulan : Juni
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

The rapid development of digital technology has transformed the way people access financial services. Mobile banking has emerged as an innovative solution that enables users to conduct financial transactions conveniently, quickly, and efficiently without visiting physical bank branches. This study aims to analyze the effectiveness of mobile banking in enhancing financial inclusion and identify the factors that support or hinder its adoption. The research employs a qualitative descriptive approach through a literature review of scientific journals, international reports, and official documents published between 2021 and 2025. The findings indicate that mobile banking significantly contributes to expanding access to financial services, particularly among rural communities, low-income groups, and micro-enterprise owners. Ease of access, cost efficiency, and the availability of services around the clock are the main drivers of increased financial inclusion. Nevertheless, the effectiveness of mobile banking is constrained by several challenges, including limited digital financial literacy, technological infrastructure disparities, cybersecurity risks, and unequal internet access. Therefore, collaboration among governments, financial institutions, technology providers, and society is essential to improve digital literacy, expand technological infrastructure, and strengthen digital transaction security. With appropriate policy support, mobile banking has substantial potential to become a strategic instrument for achieving a more inclusive and sustainable financial system.

Keyword: mobile banking, financial inclusion, digital finance, fintech, digital banking.

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat mengakses layanan keuangan. Mobile banking menjadi salah satu inovasi yang memungkinkan masyarakat melakukan berbagai transaksi keuangan secara mudah, cepat, dan efisien tanpa harus mengunjungi kantor bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas mobile banking dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemanfaatannya. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan (library research) dengan pendekatan deskriptif-kualitatif melalui analisis berbagai jurnal ilmiah, laporan lembaga internasional, dan dokumen resmi yang diterbitkan pada periode 2021–2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mobile banking berkontribusi signifikan terhadap peningkatan akses layanan keuangan, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil, kelompok berpenghasilan rendah, dan pelaku usaha mikro. Kemudahan akses, efisiensi biaya, serta ketersediaan layanan selama 24 jam menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan inklusi keuangan. Namun demikian, efektivitas mobile banking masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi keuangan digital, kesenjangan infrastruktur teknologi, risiko keamanan siber, dan keterbatasan akses internet di beberapa daerah. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, lembaga keuangan, penyedia teknologi, dan

masyarakat untuk meningkatkan literasi digital, memperluas infrastruktur teknologi, serta memperkuat sistem keamanan transaksi digital. Dengan dukungan kebijakan yang tepat, mobile banking berpotensi menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan sistem keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *mobile banking, inklusi keuangan, digitalisasi, teknologi finansial, layanan keuangan digital.*

A. PENDAHULUAN

Inklusi keuangan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan ekonomi modern karena berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan berbagai layanan keuangan formal. Tingkat inklusi keuangan yang tinggi memungkinkan masyarakat memperoleh akses terhadap tabungan, kredit, pembayaran digital, asuransi, serta berbagai produk keuangan lainnya yang dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Sebaliknya, rendahnya inklusi keuangan sering kali menyebabkan masyarakat kesulitan memperoleh akses pembiayaan dan terjebak dalam praktik keuangan informal yang kurang aman (World Bank, 2022).

Transformasi digital yang terjadi dalam sektor perbankan telah melahirkan berbagai inovasi layanan keuangan, salah satunya adalah mobile banking. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui perangkat seluler tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Mobile banking tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan perbankan, tetapi juga membuka peluang yang lebih luas bagi kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit menjangkau layanan keuangan formal (Khera et al., 2021).

Data terbaru menunjukkan bahwa penggunaan layanan keuangan digital terus mengalami peningkatan di berbagai negara. Pertumbuhan transaksi digital, termasuk melalui mobile banking, menjadi salah satu faktor utama yang mendorong peningkatan inklusi keuangan global (IMF, 2023).

Meskipun demikian, peningkatan penggunaan mobile banking belum sepenuhnya mampu mengatasi seluruh hambatan inklusi keuangan. Sebagian masyarakat masih menghadapi keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi elektronik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan mobile banking dalam meningkatkan inklusi keuangan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan dukungan lingkungan yang memadai (Cevik, 2024).

Penelitian terdahulu banyak membahas pengaruh teknologi finansial terhadap inklusi keuangan secara umum. Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait analisis

efektivitas mobile banking sebagai instrumen spesifik dalam memperluas akses keuangan masyarakat, terutama di negara berkembang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas mobile banking dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

Tinjauan Pustaka

Konsep Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan didefinisikan sebagai kondisi ketika seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang mudah, terjangkau, dan berkelanjutan terhadap layanan keuangan formal yang berkualitas (World Bank, 2022).

Menurut pendekatan pembangunan ekonomi, inklusi keuangan tidak hanya berkaitan dengan kepemilikan rekening bank, tetapi juga mencakup penggunaan aktif berbagai produk dan layanan keuangan untuk mendukung aktivitas ekonomi masyarakat.

Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi atau Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut dianggap bermanfaat dan mudah digunakan. Dalam konteks mobile banking, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat menjadi faktor penting yang menentukan tingkat adopsi layanan oleh masyarakat.

Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan perbankan berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna mengakses rekening, melakukan transfer dana, membayar tagihan, membeli produk keuangan, serta memantau aktivitas transaksi melalui perangkat seluler.

Kemunculan mobile banking telah mengubah paradigma layanan perbankan dari branch banking menuju digital banking yang lebih fleksibel dan efisien. Perubahan tersebut memungkinkan bank menjangkau masyarakat yang sebelumnya belum terlayani oleh kantor cabang fisik.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Khera et al. (2021) menunjukkan bahwa inklusi keuangan digital memiliki hubungan positif dengan pertumbuhan ekonomi karena meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal.

Wezel dan Ree (2023) menemukan bahwa layanan keuangan digital mampu memperluas akses masyarakat terhadap sistem keuangan formal, tetapi keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi keuangan dan kesiapan infrastruktur digital.

Cevik (2024) menjelaskan bahwa fintech dan layanan keuangan digital memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan, terutama pada kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau layanan perbankan konvensional.

Penelitian mengenai komunitas petani pedesaan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, pendapatan, usia, dan jarak dari kantor bank merupakan faktor yang memengaruhi adopsi mobile banking. Penggunaan mobile banking terbukti meningkatkan akses terhadap layanan keuangan dan memberikan tingkat kepuasan yang relatif tinggi bagi pengguna (Rahman et al., 2024).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (library research) dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Data diperoleh dari berbagai sumber ilmiah yang relevan, termasuk jurnal internasional bereputasi, laporan organisasi internasional, publikasi lembaga keuangan, serta dokumen kebijakan yang diterbitkan antara tahun 2021 hingga 2025.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui identifikasi, seleksi, evaluasi, dan sintesis literatur yang berkaitan dengan mobile banking dan inklusi keuangan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi pola, hubungan, serta implikasi dari berbagai temuan penelitian sebelumnya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Mobile Banking Dalam Meningkatkan Akses Keuangan

Mobile banking terbukti mampu mengurangi hambatan geografis yang selama ini menjadi salah satu penyebab rendahnya inklusi keuangan. Sebelum hadirnya layanan digital, masyarakat yang tinggal di daerah terpencil harus menempuh perjalanan jauh untuk mengakses kantor bank. Dengan mobile banking, berbagai transaksi dapat dilakukan hanya melalui telepon pintar yang terhubung ke internet.

Peningkatan akses ini sangat penting karena memungkinkan masyarakat memperoleh layanan tabungan, transfer dana, pembayaran tagihan, dan berbagai transaksi lainnya secara lebih mudah. IMF (2023) mencatat bahwa peningkatan penggunaan layanan keuangan digital menjadi salah satu faktor utama yang mempertahankan pertumbuhan inklusi keuangan global setelah pandemi COVID-19.

Selain itu, mobile banking mampu menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses terhadap layanan keuangan formal. Kemampuan teknologi digital dalam

menembus batas geografis menjadikan mobile banking sebagai instrumen yang efektif untuk memperluas jangkauan sistem keuangan nasional.

Efisiensi Biaya Waktu

Keunggulan lain mobile banking terletak pada efisiensi biaya operasional. Dari perspektif bank, layanan digital mengurangi kebutuhan pembangunan kantor cabang baru dan menekan biaya pelayanan. Dari sisi pengguna, biaya transportasi dan waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi dapat diminimalkan.

Efisiensi tersebut mendorong peningkatan frekuensi penggunaan layanan keuangan formal. Semakin sering masyarakat menggunakan layanan keuangan, semakin tinggi pula tingkat partisipasi mereka dalam sistem ekonomi formal

Pengaruh Terhadap Kelompok Rentan

Mobile banking memberikan manfaat besar bagi kelompok rentan, termasuk masyarakat berpenghasilan rendah, pelaku UMKM, perempuan, dan masyarakat pedesaan. Kelompok ini sering menghadapi keterbatasan akses terhadap layanan perbankan tradisional.

Layanan digital memungkinkan mereka menyimpan uang secara aman, menerima pembayaran, mengakses pembiayaan, dan melakukan transaksi bisnis dengan lebih efisien. Kondisi ini berkontribusi terhadap peningkatan aktivitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Tantangan Literasi Keuangan Digital

Meskipun memiliki banyak manfaat, efektivitas mobile banking masih menghadapi hambatan berupa rendahnya literasi keuangan digital. Sebagian masyarakat belum memahami cara penggunaan aplikasi perbankan maupun risiko yang terkait dengan transaksi digital.

Kurangnya pemahaman ini dapat menyebabkan kesalahan penggunaan, kerentanan terhadap penipuan digital, dan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan perbankan digital. Oleh karena itu, program edukasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan implementasi mobile banking.

Kesenjangan Infrastruktur Teknologi

Ketersediaan jaringan internet yang belum merata menjadi tantangan lain dalam pengembangan mobile banking. Di beberapa wilayah pedesaan, kualitas jaringan masih relatif rendah sehingga membatasi akses masyarakat terhadap layanan digital.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan inklusi keuangan digital tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur pendukung yang memadai.

Keamanan Dan Perlindungan Konsumen

Peningkatan penggunaan mobile banking juga diikuti oleh meningkatnya risiko keamanan siber. Ancaman seperti phishing, pencurian data pribadi, malware, dan penipuan digital dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital.

Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu terus memperkuat sistem keamanan, menerapkan autentikasi berlapis, dan meningkatkan edukasi kepada pengguna mengenai praktik keamanan digital yang baik.

Analisis Efektivitas Mobile Banking

Berdasarkan berbagai penelitian yang dianalisis, efektivitas mobile banking dalam meningkatkan inklusi keuangan dapat dilihat dari tiga indikator utama.

Pertama, peningkatan akses layanan keuangan. Mobile banking berhasil memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani.

Kedua, peningkatan penggunaan layanan keuangan. Kemudahan transaksi mendorong masyarakat untuk lebih aktif menggunakan produk keuangan formal.

Ketiga, peningkatan kualitas kehidupan ekonomi masyarakat. Akses yang lebih baik terhadap layanan keuangan mendukung aktivitas ekonomi, pengelolaan keuangan rumah tangga, serta pengembangan usaha mikro dan kecil.

Meskipun demikian, efektivitas tersebut belum optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor pendidikan, literasi digital, infrastruktur, dan keamanan transaksi.

D. KESIMPULAN

Mobile banking terbukti menjadi salah satu inovasi teknologi yang efektif dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat. Kemudahan akses, efisiensi biaya, fleksibilitas penggunaan, dan kemampuan menjangkau wilayah terpencil menjadikan mobile banking sebagai instrumen penting dalam memperluas akses layanan keuangan formal.

Hasil kajian menunjukkan bahwa mobile banking mampu meningkatkan kepemilikan dan penggunaan layanan keuangan, terutama bagi kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem perbankan konvensional. Namun, efektivitasnya masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk rendahnya literasi keuangan digital, kesenjangan infrastruktur teknologi, dan risiko keamanan siber.

Dengan demikian, keberhasilan mobile banking dalam mendorong inklusi keuangan memerlukan dukungan kebijakan yang komprehensif melalui peningkatan literasi digital, penguatan infrastruktur teknologi, serta perlindungan konsumen yang lebih baik.

SARAN

Pemerintah perlu mempercepat pembangunan infrastruktur digital yang merata hingga ke daerah terpencil. Lembaga keuangan perlu meningkatkan edukasi literasi keuangan digital dan memperkuat sistem keamanan transaksi. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, perbankan, perusahaan teknologi, dan lembaga pendidikan perlu diperkuat agar pemanfaatan mobile banking dapat memberikan manfaat yang lebih luas bagi seluruh lapisan masyarakat.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Ariefianto, M. D., Fidela, F., Novianty, J. J., & Anestiawati, C. A. (2022). Peran Inklusi Finansial dan Tingkat Adopsi Teknologi pada Stabilitas dan Kinerja Perbankan. *Jurnal Ekonomi Indonesia*, 11(1), 63–78. DOI: <https://doi.org/10.52813/jei.v11i1.187>
- Cevik, S. (2024). Promise (Un)kept? Fintech and Financial Inclusion. IMF Working Paper. DOI: <https://doi.org/10.5089/9798400279195.001>
- IMF.(2023).FinancialAccessSurveyResults2023.
<https://www.imf.org/en/news/articles/2023/10/03/pr23332-imf-releases-the-2023-financial-access-survey-results>
- Khera, P., Ng, S. Y., Ogawa, S., & Sahay, R. (2021). Is Digital Financial Inclusion Unlocking Growth? DOI: <https://doi.org/10.5089/9781513584669.001>
- Putri, L. A., Iqbal, M., Audrey, R., Hendrawaty, E., & Banuwa, L. F. (2025). Dari Uang Tunai ke Klik: Pendekatan Mobile untuk Keuangan Inklusif. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. DOI: <https://doi.org/10.23960/jbm.v22i1.4740>
- Rahman, M., et al. (2024). Adoption of Mobile Banking to Promote Financial Inclusion among Rural Farming Community. *Journal of Agriculture and Food Research*, 18, 101448. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jafr.2024.101448>
- Wezel, T., & Ree, J. J. (2023). Fostering Financial Inclusion through Digital Financial Services. IMF Selected Issues Paper. DOI: <https://doi.org/10.5089/9798400237195.018>
- World Bank. (2022). Global Financial Inclusion Database 2021. DOI: <https://doi.org/10.48529/31d5-5m32>
- WorldBank.(2022).FinancialInclusionOverview.
<https://www.worldbank.org/en/topic/financial-sector/financial-inclusion>
- Lee, L. (2024). Enhancing Financial Inclusion and Regulatory Challenges Through Digital Platforms and AI Integration. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2404.11898>