

2. TEORI PENUNJANG

2.1 Bank

Kata bank berasal dari bahasa Italia, yaitu *banco*. *Banco* pada masa lalu berarti bangku atau meja. Meja dalam sejarah bank pertama kalinya sebagai tempat menukar uang. Karena itu, bank pertama kalinya adalah tempat penukaran uang (Drs. Alam S., 2007). Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan meyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Menurut Rivai, Basir, Sudarto, & Veithzal (2013), Asas, Fungsi, dan Tujuan Bank di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Asas: perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.
2. Fungsi: fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.
3. Tujuan: perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Pengelompokan Bank menurut Jenis Usahanya :

- a) Bank Umum: Bank umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, meliputi: menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan hutang, membeli dan menjual surat berharga, pemindahan uang dalam surat, sarana telekomunikasi cek wesel, menerima pembayaran tagihan atas surat berharga dan sebagainya.
- b) Bank Perkreditan Rakyat: Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lain yang setara.

Menurut Kasmir (2005), Jasa bank diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi :

1. Jasa Pemindahan Uang (*Transfer*)

Transfer merupakan jasa pengiriman uang lewat bank baik dalam kota, luar kota atau luar negeri.

2. Jasa Penagihan (Inkaso)

Inkaso merupakan jasa bank untuk menagih warkat-warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri.

3. Jasa Kliring (*Clearing*)

Kliring merupakan jasa penyelesaian hutang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring (penagihan warkat seperti cek atau BG yang berasal dari dalam kota).

4. Jasa Penjualan Mata Uang Asing (Valas)

5. Jasa *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box (SDB) merupakan jasa-jasa bank yang diberikan para nasabahnya. SDB berbentuk kotak dengan ukuran tertentu dan disewakan kepada nasabah yang berkepentingan untuk menyimpan dokumen-dokumen atau benda-benda berharga miliknya.

6. *Travellers Cheque*

Travellers cheque dikenal dengan nama cek wisata atau cek perjalanan yang biasanya digunakan oleh turis.

7. *Bank Card*

Bank card merupakan kartu plastik yang dikeluarkan oleh bank yang diberikan kepada nasabahnya untuk dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu.

8. *Letter of Credit (L/C)*

Letter of credit (L/C) merupakan salah satu jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar arus barang (ekspor-impor) termasuk barang dalam negeri (antar pulau).

9. Bank Garansi dan Referensi Bank

Bank garansi yaitu jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak, baik perorangan, perusahaan atau badan/lembaga lainnya dalam bentuk surat jaminan. Sedangkan referensi bank merupakan sejenis surat untuk menunjukkan bahwa yang diberi referensi mempunyai tindak tanduk baik selama menjadi nasabah bank yang memberikan referensi bank. Referensi bank ini diberikan kepada nasabah untuk keperluan tertentu misalnya mengikuti tender.

10. Memberikan Jasa-jasa di Pasar Modal

Di dalam pasar modal pihak perbankan mempunyai peranan yang sangat besar dalam rangka memajukan perkembangan pasar modal. Perbankan mendukung setiap kegiatan yang ada demi kelancaran transaksi pasar modal di bursa efek.

11. Menerima Setoran-setoran

Jasa ini diutamakan untuk membantu nasabahnya dalam mengumpulkan setoran atau pembayaran lewat bank.

12. Melakukan Pembayaran

Pembayaran berupa gaji, pensiun, bonus, hadiah, deviden.

13. Serta Jasa Bank lainnya

Kelengkapan dari jasa yang ditawarkan sangat tergantung dari kemampuan bank masing-masing, dengan kata lain semakin mampu bank tersebut, maka semakin banyak ragam produk yang ditawarkan. Kemampuan bank dapat dilihat dari segi permodalan, manajemen, serta fasilitas yang dimilikinya.

2.2 Branchless Banking

Penyediaan layanan keuangan tanpa kantor (*Branchless banking*) merupakan salah satu program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (Otoritas Jasa Keuangan, 2014). *Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)* mendefinisikan *branchless banking* sebagai pemberian jasa keuangan yang dilakukan di luar kantor cabang bank konvensional dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi serta agen ritel bukan bank. Pada perkembangannya, bank-bank umum

selalu melahirkan inovasi-inovasi produk perbankan dengan tujuan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan (CGAP, 2010). *Branchless banking* merupakan program penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi (Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, 2015).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2015), terdapat beberapa produk yang termasuk dalam layanan *branchless banking* :

1. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM atau yang lebih dikenal dengan nama Anjungan Tunai Mandiri merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari *teller* ataupun petugas bank lainnya. Sesuai dengan perkembangan teknologi, saat ini bank juga telah menyediakan 3 tipe mesin ATM lainnya, yaitu: mesin ATM yang hanya melayani transaksi non tunai, mesin ATM yang melayani transaksi penyetoran uang tunai *Cash Deposit Machine* atau CDM, dan mesin ATM yang dapat melayani semua transaksi yang telah disebutkan di atas.

2. *Internet Banking*

Internet banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Internet banking merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.

3. *SMS Banking*

SMS banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*).

4. *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.

5. *Phone Banking*

Phone Banking adalah layanan untuk bertransaksi perbankan atau mendapatkan informasi perbankan lewat telepon dengan menghubungi nomor layanan pada bank. Layanan tersebut antara lain bertujuan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui telepon. Nasabah tidak perlu lagi datang ke bank atau mesin ATM untuk melakukan berbagai transaksi tersebut. Layanan *phone banking* ini merupakan salah satu dari perkembangan teknologi *call center*. Pada umumnya layanan *phone banking* dapat diakses selama 24 jam sehingga nasabah dapat menggunakannya dimana saja dan kapan saja.

6. *Video Banking*

Video Banking merupakan teknologi yang memungkinkan nasabah melakukan aktivitas perbankan jarak jauh menggunakan suatu perangkat khusus yang disediakan oleh bank yang memungkinkan nasabah berkomunikasi audio visual dengan petugas bank, menginput data, mencetak statement, dan mengeluarkan kartu baru. Pada umumnya bank menyediakan layanan *video banking* di lokasi-lokasi strategis seperti pusat perbelanjaan pada hari kerja maupun Sabtu dan Minggu. Jam operasionalnya pun lebih lama daripada jam operasional pelayanan melalui kantor bank. Di Indonesia bank yang telah menyediakan layanan *video banking* ini adalah BCA. Penggunaan layanan ini masih jarang di Indonesia

dan alat untuk melakukan *video banking* ini hanya terdapat pada Mall Gandaria City Jakarta dan Ciputra World Surabaya.

Branchless banking memiliki potensi besar dalam meningkatkan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi khususnya distribusi layanan keuangan untuk masyarakat kurang mampu maupun masyarakat yang berada di daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh kantor-kantor bank (Nurtjipto, 2012). *Branchless banking* akan menurunkan biaya operasional bank seperti biaya-biaya yang terkait dengan investasi jaringan kantor dan bagi masyarakat terutama biaya untuk mendapatkan akses jasa perbankan, misalnya biaya yang harus dikeluarkan untuk mengunjungi bank (biaya kehadiran fisik) dan hilangnya waktu produktif ketika harus pergi dan mengantri di kantor bank.

Dalam penelitiannya, (Tarazi & Breloff, 2010) membedakan 2 jenis *branchless banking* yaitu:

1. *Bank-based model*

Nasabah memiliki hubungan kontrak langsung dengan lembaga keuangan berlisensi. Model perbankan ini digunakan oleh negara Brazil, India, Pakistan, dan beberapa negara di Amerika Latin.

2. *Non bank-based model*

Nasabah tidak memiliki hubungan kontrak langsung dengan bank berlisensi. Dengan kata lain, model ini tidak melibatkan bank secara langsung dalam kegiatan perbankannya. Bank hanya sebagai *supporting* saja, karena secara operasional akan dijalankan oleh agen atau perusahaan telekomunikasi. Model non perbankan ini dianut oleh negara Kenya dan Filipina.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2014), produk yang dapat disediakan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang menyelenggarakan *Branchless Banking* antara lain: tabungan, kredit atau pembiayaan untuk jasa mikro, asuransi mikro, produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

2.3 Financial Behavior

Shefrin (2000) mendefinisikan *financial behavior* adalah studi yang mempelajari bagaimana fenomena psikologi mempengaruhi tingkah laku keuangan. Nofsinger (2001) mendefinisikan *financial behavior* yaitu studi yang mempelajari bagaimana manusia secara aktual berperilaku dalam sebuah penentuan keuangan. Khususnya, mempelajari bagaimana psikologi mempengaruhi keputusan keuangan, perusahaan dan pasar keuangan. Kedua konsep yang diuraikan secara jelas menyatakan bahwa perilaku keuangan merupakan sebuah pendekatan yang menjelaskan bagaimana manusia berhubungan dengan keuangan dengan dipengaruhi oleh faktor psikologi.

2.4 Financial Literacy

Financial literacy dideskripsikan sebagai kemampuan seseorang untuk merencanakan keuangan dengan baik dengan cara memanfaatkan tabungan dan investasi untuk mengakumulasikan kekayaan, diikuti dengan tindakan-tindakan pencegahan yang tepat terhadap risiko kerugian dan pendistribusian keuangan yang tepat pada tahap akhir (Mahdzan & Victorian, 2013). Umumnya, individu yang memiliki *financial literacy* yang tinggi lebih mungkin untuk terlibat dalam perencanaan keuangan, termasuk investasi di *unit trust* dan membeli asuransi jiwa. Hal ini berlawanan dengan individu dengan tingkat *financial literacy* yang rendah.

Financial literacy penting dalam pengambilan keputusan keuangan yang sehat (Lusardi, Mitchell, & Curto, 2010). *Financial literacy* yang rendah merupakan persoalan yang serius karena bisa memberi dampak negatif terhadap perilaku keuangan. Seseorang atau keluarga yang tidak *literate* cenderung tidak merencanakan program pensiun, meminjam uang dengan tingkat suku bunga yang tinggi, memiliki sedikit aset, kurang terlibat dengan sistem keuangan formal, diversifikasi risiko yang rendah, alokasi portofolio yang tidak efisien dan jumlah tabungan yang sedikit. *Financial literacy* yang rendah juga dapat menimbulkan praktek penipuan keuangan dan persaingan yang tidak sehat di pasar keuangan yang pada akhirnya dapat menjadi penghalang bagi intermediasi keuangan yang efektif (Hidajat, 2015).

Financial literacy meningkatkan kemampuan seseorang dalam menangani masalah keuangan dan akan mengurangi konsekuensi negatif dari keputusan keuangan yang buruk yang memerlukan waktu bertahun-tahun untuk mengatasinya (Delafrooz & Paim, 2011). Shafii, Abiddin, & Ahmad (2011) menyimpulkan bahwa peningkatan *financial literacy* membawa dampak yang lebih tinggi dalam kegiatan perencanaan keuangan investasi tersebut di saham, properti dan asuransi jiwa.

Bhushan & Medury (2013) menjelaskan *financial literacy* telah menjadi semakin kompleks selama beberapa tahun terakhir dengan pengenalan banyak produk keuangan baru. Dalam rangka untuk memahami risiko dan keuntungan yang terkait dengan produk keuangan, *financial literacy* sudah menjadi suatu keharusan. Individu yang memiliki *financial literacy* dapat membuat penggunaan yang efektif dari produk dan jasa keuangan sehingga individu tidak akan mudah ditipu oleh orang-orang yang menjual produk-produk keuangan yang tidak sesuai dengan individu tersebut.

Financial literacy membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan keuangan, memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan pembangunan suatu negara. Semakin meningkatnya kompleksitas ekonomi, kebutuhan individu dan produk keuangan, individu harus memiliki *financial literacy* untuk mengatur keuangan pribadinya.

2.4.1 Aspek dalam *Financial Literacy*

Dalam mengukur *financial literacy* seseorang, menurut Chen dan Volpe (1998) terdapat empat kategori pengetahuan keuangan, yaitu :

1. *General Knowledge*

Pengetahuan umum keuangan merupakan pemahaman terhadap beberapa hal yang umum atau dasar dalam mengatur keuangan. Pengetahuan ini meliputi pengetahuan tentang manfaat pengetahuan umum keuangan, likuiditas suatu aset, dan pengetahuan mengenai membelanjakan uang dan penerimaan uang (Mendari & Kewal, 2013).

2. *Savings and Borrowings*

Aspek ini merupakan pengukuran individu terhadap pengetahuan yang berkaitan dengan tabungan dan pinjaman seperti penggunaan kartu kredit. *Savings*

adalah bagian dari pendapatan seseorang yang tidak digunakan untuk konsumsi. Aspek ini meliputi pengetahuan mengenai tingkat suku bunga, pengetahuan mengenai *time value of money*, dan kartu kredit.

3. *Insurance*

Aspek ini meliputi pengetahuan dasar asuransi, produk – produk asuransi, dan manfaat asuransi. Beragam jenis produk asuransi yang tersedia sesuai dengan tujuan proteksi setiap individu. Selain itu, terdapat pengetahuan mengenai manfaat asuransi, jenis asuransi, dan premi asuransi.

4. *Investment*

Aspek ini meliputi pengetahuan tentang definisi investasi, produk investasi, dan risiko investasi. Investasi adalah komitmen atas sejumlah dana terhadap sumber daya tertentu, yang dilakukan pada saat ini dengan tujuan memperoleh sejumlah keuntungan dimasa mendatang. Keputusan investasi dapat dilakukan oleh individu yang sedang kelebihan dana (Tandelilin, 2010).

2.5 *Financial Inclusion*

Inklusi keuangan dapat didefinisikan sebagai hak untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif, dan terjangkau biayanya. Inklusi keuangan merupakan seluruh upaya yang bertujuan meniadakan segala bentuk hambatan yang bersifat harga dan non harga, terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan. Layanan keuangan tersedia bagi seluruh segmen masyarakat, dengan memperhatikan masyarakat miskin, pekerja migran, dan penduduk di daerah terpencil (Bank Indonesia, 2014).

Selain itu menurut (Sarma, 2012) inklusi keuangan merupakan sebuah proses yang menjamin kemudahan dalam akses, ketersediaan, dan manfaat dari sistem keuangan formal bagi seluruh pelaku ekonomi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa inklusi keuangan merupakan upaya meningkatkan akses masyarakat khususnya masyarakat *unbankable* ke dalam layanan jasa keuangan formal dengan mengurangi berbagai macam hambatan untuk mengaksesnya.

Inklusi keuangan diharapkan dapat membawa hubungan yang harmonis antara lembaga keuangan dengan individu yang berada di masyarakat serta dapat membagi manfaat dan tanggung jawab masing masing. Untuk inilah perlu dibangun

inklusi keuangan yang merupakan tanggung jawab lembaga keuangan bagi kehidupan masyarakat miskin (Miraza, 2014).

Menurut Bank Indonesia (2014) terdapat beberapa visi dan misi inklusi keuangan yaitu :

1. Menjadikan strategi inklusi keuangan sebagai bagian dari strategi besar pembangunan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistem keuangan. Inklusi keuangan adalah strategi untuk mencapai tujuan pembangunan ekonomi yang lebih luas, yaitu penanggulangan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta bagian dari strategi untuk mencapai stabilitas sistem keuangan. Kelompok miskin dan marjinal merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan. Tujuan inklusi keuangan adalah memberikan akses ke jasa keuangan yang lebih luas bagi setiap penduduk, namun terdapat kebutuhan untuk memberikan fokus lebih besar kepada penduduk miskin.
2. Menyediakan jasa dan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Konsep inklusi keuangan harus dapat memenuhi semua kebutuhan yang berbeda dari segmen penduduk yang berbeda melalui serangkaian layanan holistik yang menyeluruh.
3. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan keuangan. Hambatan utama dalam inklusi keuangan adalah tingkat pengetahuan keuangan yang rendah. Pengetahuan keuangan ini penting agar masyarakat merasa lebih aman berinteraksi dengan lembaga keuangan.
4. Meningkatkan akses masyarakat ke layanan keuangan. Hambatan dari masyarakat miskin untuk mengakses layanan keuangan umumnya berupa masalah geografis dan kendala administrasi. Menyelesaikan permasalahan tersebut akan menjadi terobosan mendasar dalam menyederhanakan akses ke jasa keuangan.
5. Memperkuat sinergi antara bank, lembaga keuangan mikro, dan lembaga keuangan non bank. Pemerintah harus menjamin tidak hanya pemberdayaan kantor cabang, tetapi juga peraturan yang memungkinkan perluasan layanan keuangan formal. Oleh karena itu, sinergi antara Bank, Lembaga Keuangan

Mikro (LKM), dan Lembaga Keuangan Bukan Bank menjadi penting khususnya dalam mendukung pencapaian stabilitas sistem keuangan.

6. Mengoptimalkan peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperluas cakupan layanan keuangan. Teknologi dapat mengurangi biaya transaksi dan memperluas sistem keuangan formal melampaui sekedar layanan tabungan dan kredit. Namun, pedoman dan peraturan yang jelas perlu ditetapkan untuk menyeimbangkan perluasan jangkauan dan risikonya.

Kebijakan di bidang inklusi keuangan bertujuan untuk mengurangi tingkat kemiskinan di Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah berupaya menciptakan iklim yang lebih kondusif, dimana sektor perbankan diberikan keleluasaan dalam menciptakan inovasi baru yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang berpendapatan rendah dan secara bersamaan dapat menciptakan iklim usaha yang menguntungkan. Menurut Nasution (2015) terdapat 4 program inklusi keuangan di Indonesia antara lain:

1. Program Klaster Nasional

Program ini berupaya meningkatkan kinerja dan nilai tambah setiap usaha mikrokecil di lingkungan klaster melalui bantuan teknis dan memperluas jaringan klaster sehingga mampu berhubungan dengan bank untuk memperoleh bantuan pembiayaan.

2. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

KUR merupakan fasilitas kredit bagi usaha mikro kecil yang bersumber dari perbankan dan dijamin oleh pemerintah sebesar 70 persen. Dengan pola penjaminan ini, usaha mikro kecil tidak perlu menyediakan kolateral untuk memperoleh pinjaman. Target fasilitas KUR adalah para pengusaha mikro dengan jumlah pinjaman yang kecil.

3. Program Identitas Pembiayaan

Program ini bertujuan untuk meningkatkan akses pembiayaan bagi masyarakat miskin yang produktif. Program ini meliputi peningkatan kemampuan keuangan dari setiap individu masyarakat miskin yang produktif. Perbankan didorong untuk menggunakan basis data tersebut untuk membuka akses (deposito

atau pinjaman) bagi masyarakat miskin. Sebanyak 750.000 masyarakat miskin yang produktif akan terhubung dengan sistem perbankan melalui program ini.

4. Program Tabunganku

Program ini menyediakan tabungan dengan biaya administrasi yang murah, dan telah dilaksanakan pada bulan Februari 2010 yang melibatkan 70 bank komersil. Program ini memiliki target untuk menyediakan lebih kurang sejumlah 1 juta rekening tabungan atau kira-kira senilai Rp. 1 trilyun per tahun. Data terakhir menunjukkan, melalui program ini telah tercipta sebanyak 409.125 rekening tabungan.

2.6 Hubungan Antar Konsep

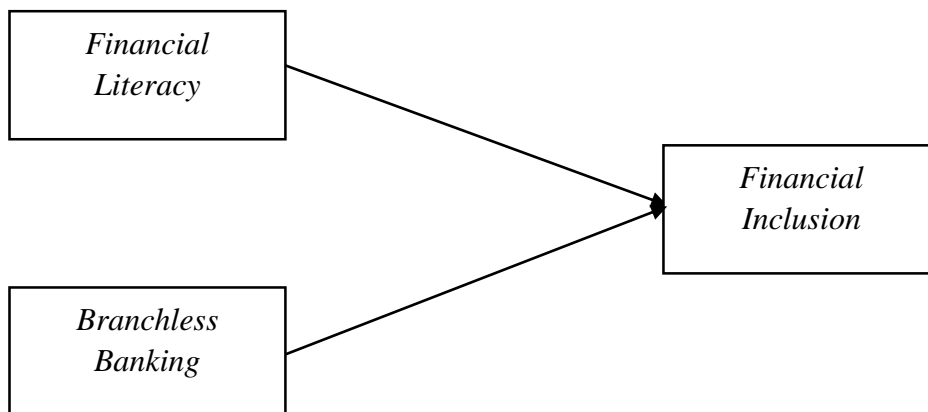
2.6.1 Pengaruh *branchless banking* terhadap *financial inclusion*

Branchless banking merupakan cara yang efektif untuk menjangkau penduduk miskin, dan layanan ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kondisi ekonomi finansial strata masyarakat yang terpinggirkan (Supartoyo & Kasmiati, 2013). *Branchless Banking* sebagai salah satu bentuk inisiatif *financial inclusion* sangat membantu untuk memajukan perekonomian suatu negara melalui peningkatan akses masyarakat terhadap jasa layanan bank. Dengan adanya *branchless banking* dapat membantu agar jasa bank dapat di akses tidak hanya dengan datang ke bank, tetapi dapat melalui telepon seluler. Penelitian Purwati, Fransiska, & Nugroho (2014) menemukan terdapat banyak responden yang setuju bahwa teknologi perbankan dalam bentuk *branchless banking* memiliki keunggulan dibanding layanan atau produk tradisional lainnya. Responden merasa bahwa layanan *branchless banking* mudah untuk dipelajari dan mudah pengoperasiannya. Walaupun untuk mencoba atau mengujinya responden masih memiliki beberapa kekhawatiran, seperti virus dan terutama penipuan namun niat masyarakat untuk mengadopsi teknologi *branchless banking* relatif cukup tinggi. Berdasarkan penelitian Diniz, Birochi, & Pozzebon (2011) menyatakan bahwa *Branchless Banking* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Inclusion*.

2.6.2 Pengaruh *financial literacy* terhadap *financial inclusion*

Financial literacy merupakan alat yang penting untuk membantu konsumen dalam menggunakan produk keuangan karena *financial literacy* dapat memfasilitasi penggunaan produk keuangan secara efektif (Cohen & Nelson, 2011). Dengan memiliki *financial literacy* yang tinggi masyarakat akan lebih sadar akan produk-produk dan jasa keuangan yang ada serta manfaat-manfaat dari produk dan jasa keuangan tersebut. Ketika masyarakat sudah sadar mengenai manfaat produk dan jasa keuangan yang tersedia di pasar menyebabkan alternatif pilihan produk dan jasa keuangan yang diketahui masyarakat beragam sehingga masyarakat dapat memilih produk dan jasa keuangan secara tepat. Tidak berhenti sampai pemilihan produk dan jasa keuangan saja, masyarakat harus mengetahui hak dan kewajiban sebagai pemegang produk atau jasa keuangan yang dimiliki. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Heenkenda (2014) menyatakan bahwa *Financial Literacy* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Inclusion*.

2.7 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

2.8 Hipotesa

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang dibahas, yang kebenarannya masih harus diuji. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. *Financial Literacy* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Inclusion* masyarakat menengah ke bawah di Surabaya.
2. *Branchless Banking* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Inclusion* masyarakat menengah ke bawah di Surabaya.