

Pengaruh Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan terhadap Kepuasan Pelayanan Keuangan pada Bank Jateng

Nabila Zalfalifa^{1*}, Tri Nur Wahyudi²

^{1,2})Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

¹)nabilaalifi30@gmail.com, ²)tnw122@ums.ac.id

*Corresponding Author

Submitted: Mei, 17, 2024

Accepted: Mei 19, 2024

Published: Feb 10, 2026

ABSTRACT

This study aims to investigate the effect of financial inclusion and financial literacy on financial service satisfaction at Bank Jateng. The method used in this study is quantitative with associative research design. Data was collected through a questionnaire with a 4-point Likert scale distributed to Bank Jateng customers in several branches in Central Java. The study sample was selected using purposive sampling technique. Data analysis was performed using multiple linear regression with the help of SPSS Version 25 software or software. The results showed that financial inclusion and financial literacy had a significant effect on financial service satisfaction. These findings make an important contribution in improving banking services and supporting more effective policies on financial inclusion and literacy in Indonesia.

Keywords: *Financial inclusion, Financial literacy, Financial service satisfaction.*

PENDAHULUAN

Ekonomi modern secara signifikan dipengaruhi oleh globalisasi melalui berbagai aspek aktivitas manusia seperti perbankan, perdagangan, investasi, dan aktivitas ekonomi lainnya. Di Indonesia terdapat empat sektor yang terdampak langsung oleh globalisasi ekonomi ini, yang diantaranya tenaga kerja, investasi, ekspor, dan impor (Rafly et al. 2023). Setiap sektor mengalami dampak yang berbeda, tetapi saling terkait dan berkontribusi membentuk dinamika ekonomi nasional. Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi yang relatif stabil. Dibuktikan melalui pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia pada tahun 2023 mencapai sekitar 5% hingga 5,5%. Perbankan memainkan peran kunci dalam menyediakan layanan keuangan dan mendukung stabilitas ekonomi. Layanan keuangan di Indonesia dikelola oleh berbagai institusi, salah satunya Bank Indonesia yang memainkan peran penting dalam memastikan stabilitas keuangannya. Keberhasilan Bank Indonesia dalam menjaga stabilitas moneter tanpa diikuti oleh stabilitas sistem keuangan, tidak akan banyak artinya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Kevin et al. 2019).

Bank-bank tidak hanya tempat penyimpanan dan peminjaman uang, tetapi pusat kegiatan ekonomi yang mendukung pertumbuhan nasional. Dengan jaringan cabang dan layanan perbankan digital, bank-bank memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai produk dan layanan keuangan, mendukung pembangunan ekonomi inklusif dan berkelanjutan. Dalam konteks peran vital keuangan, pemahaman tentang inklusi keuangan, literasi keuangan, dan kepuasan pelayanan keuangan sangat penting. Faktor-faktor ini tidak hanya mempengaruhi kinerja dan stabilitas keuangan, tetapi juga berhubungan langsung dengan kemampuan lembaga keuangan, seperti bank untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Oleh karena itu, dalam mempertimbangkan peran perbankan dalam perekonomian Indonesia, peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara inklusi keuangan dan literasi keuangan dengan tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan keuangan.



Inklusi keuangan menjadi salah satu topik yang hangat untuk diperbincangkan terutama dalam pembangunan global, secara garis besar inklusi keuangan dianggap sebagai salah satu alat kebijakan yang mendorong dalam pertumbuhan serta stabilitas dalam mengurangi kemiskinan (Laila et al. 2022). Inklusi keuangan adalah konsep mendasar dalam pembangunan ekonomi yang bertujuan untuk memastikan bahwa individu dan kelompok masyarakat memiliki akses yang setara terhadap layanan keuangan. Ini mencakup upaya untuk menghilangkan hambatan yang mungkin menghalangi akses, seperti hambatan geografis, sosial, atau ekonomis (Zai et al. 2023). Tujuan inklusi keuangan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi secara keseluruhan dengan memberikan akses yang lebih luas mengenai layanan keuangan. Tercapainya tujuan inklusi keuangan tidak lepas dari pemahaman seseorang mengenai literasi keuangannya. Literasi keuangan sangat berkaitan dengan kesejahteraan individu. Pengetahuan keuangan dan ketrampilan dalam mengelola keuangan pribadi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari (Yushita et al. 2017). Inklusi keuangan dan literasi keuangan menjadi dua topik yang tengah mendapat perhatian dalam ranah keuangan dan perbankan. Peran keduanya dalam meningkatkan aksesibilitas dan penggunaan layanan keuangan, serta dalam membantu individu membuat keputusan keuangan yang lebih bijaksana. Di tengah pertumbuhan industri perbankan, penting untuk memahami bagaimana inklusi dan literasi keuangan berkontribusi terhadap kepuasan nasabah.

Inklusi keuangan didasari atas dampak krisis ekonomi tahun 2008 yang menimpa banyak kelompok *in the bottom of the pyramid* di Indonesia. Kelompok tersebut meliputi masyarakat berpenghasilan rendah dan tidak tetap, masyarakat di daerah terpencil, mereka yang memiliki disabilitas, pekerja tanpa identitas resmi, serta masyarakat yang terpinggirkan. Mayoritas dari kelompok ini tidak memiliki rekening bank, yang berbeda dengan negara maju. Inklusi keuangan memungkinkan pertumbuhan ekonomi yang lebih baik, kesejahteraan masyarakat yang tinggi, mengurangi ketimpangan, dan kemiskinan. Praktik inklusi keuangan memerlukan literasi keuangan yang baik, sehingga masyarakat dapat memahami pentingnya menggunakan produk dan jasa keuangan serta proses keuangan lainnya. Hal ini akan membantu menghilangkan rasa curiga atau skeptisisme masyarakat terhadap produk dan jasa keuangan. Di Indonesia sendiri, menurut Otoritas Jasa Keuangan di bulan November 2019 lalu terdapat peningkatan inklusi dan literasi keuangan. Indeks literasi keuangan telah mencapai 38%, sedangkan indeks inklusi keuangan sebesar 76,19%.

Untuk memahami lebih lanjut dilakukanlah sebuah penelitian mengenai bagaimana inklusi keuangan dan literasi keuangan mempengaruhi kepuasan pelayanan keuangan pada Bank Jateng? Bank Jateng mempunyai posisi yang signifikan dalam industri perbankan regional, dengan jaringan cabang yang luas dan beragam layanan keuangan yang ditawarkan kepada masyarakat. Tujuan berdirinya Bank Jateng ialah untuk mengelola keuangan daerah, khususnya sebagai pemegang kas daerah, dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan perekonomian daerah dengan memberikan kredit kepada usaha kecil (*Conference-mbic* and Tanjungpura 2024). Bank yang sahamnya dimiliki oleh pemerintah provinsi dan pemerintah kota/kota di Jawa Tengah telah mengalami berbagai perubahan bentuk organisasi usaha. Awalnya dikenal dengan nama Bank Pembangunan Daerah (BUMD) Jawa Tengah, melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 1 tahun 1993, berubah menjadi Perusahaan Daerah (Perusda). Kemudian menjadi perseroan terbatas (PT) dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah, kemudian berganti nama menjadi Bank BPD Jateng, hingga menjadi Bank Jateng hingga saat ini.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menyelidiki seberapa berpengaruh inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kepuasan pelayanan keuangan di Bank Jateng. Dengan memahami hubungan antara kedua variabel tersebut, kita dapat mengevaluasi sejauh mana upaya inklusi dan literasi keuangan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Jateng kepada nasabahnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan layanan perbankan dan mengarahkan kebijakan yang lebih efektif menuju inklusi dan literasi keuangan di Indonesia.

STUDI LITERATUR

Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan ialah upaya untuk menghilangkan segala bentuk hambatan yang ada dalam mengakses layanan keuangan publik dengan menggunakan lembaga keuangan formal atau

perbankan (Bank Indonesia 2018). Berdasarkan teori kebutuhan maslow inklusi keuangan dapat dilihat sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar yang mendukung pemenuhan kebutuhan yang lebih tinggi seperti pencapaian kesejahteraan ekonomi. Teori aksesibilitas dan keterjangkauan mengemukakan bahwa akses dan keterjangkauan adalah dua komponen utama yang mempengaruhi inklusi keuangan. Kemampuan untuk mengakses layanan keuangan sering kali dipengaruhi oleh biaya, infrastruktur, dan kebijakan yang mendukung (World Bank 2014). Teori ekonomi digital menekankan bagaimana digitalisasi dan teknologi *fintech* dapat meningkatkan inklusi keuangan melalui perkembangan teknologi digital. Teknologi seperti *mobile banking* dan *e-wallet* dapat mengurangi hambatan akses ke layanan keuangan, terutama di daerah terpencil (Philippon et al. 2020).

Literasi Keuangan

Literasi keuangan didefinisikan sebagai pengetahuan, kombinasi kesadaran, sikap, keterampilan, serta perilaku yang perlu dalam membuat keputusan keuangan secara tepat untuk mencapai kesejahteraan keuangan individu (OECD 2019). Teori Perilaku Ekonomi menjelaskan bagaimana individu seringkali membuat keputusan keuangan yang tidak rasional. Literasi keuangan dapat membantu mengurangi bias-bias kognitif dan meningkatkan pengambilan keputusan yang lebih rasional. Teori Kemampuan Finansial menekankan pentingnya pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola keuangan pribadi. Kemampuan finansial yang baik berhubungan langsung dengan tingkat literasi keuangan yang tinggi (Lusardi et al. 2014). Semakin tinggi tingkat pendapatan seseorang maka semakin baik pula seseorang dalam mengelola keuangan sehingga tidak akan berhutang (Suyuti et al. 2019). Teori literasi keuangan berbasis data berfokus pada bagaimana data besar dan analitik dapat meningkatkan literasi keuangan dengan memberikan wawasan yang lebih mendalam dan personal. Sebagai contoh, aplikasi keuangan berbasis data dapat memberikan umpan balik yang lebih akurat dan relevan mengenai perilaku keuangan individu (Luo et al. 2022). Teori literasi keuangan interaktif menyoroti pentingnya pembelajaran aktif dan interaktif dalam meningkatkan literasi keuangan. Model pembelajaran ini menggunakan simulasi, gamifikasi, dan pelatihan berbasis pengalaman untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan keuangan (Shi et al. 2023).

Kepuasan Pelayanan Keuangan

Kepuasan pelayanan keuangan memainkan peran penting dalam menilai evaluasi yang diberikan oleh pelanggan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh entitas keuangan seperti bank, perusahaan asuransi, dan penyedia layanan keuangan lainnya. Kepuasan pelayanan memiliki fokus utama pada indikator waktu tunggu, kecepatan transaksi, kualitas layanan, kepuasan umum. Teori kepuasan pelanggan menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Kepuasan dalam konteks pelayanan keuangan bergantung pada sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Teori kepuasan pelanggan 4.0 mengadaptasi prinsip-prinsip kepuasan pelanggan tradisional ke era digital dengan menekankan pentingnya pengalaman pelanggan berbasis teknologi, seperti layanan pelanggan otomatis dan interaksi digital. Digitalisasi pelayanan keuangan menjadi fokus utama dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan (Kim et al. 2022). Teori keberagaman pengalaman pelanggan menurut Smith dan Zhang, bagaimana variasi dalam pengalaman layanan keuangan, seperti personalisasi dan kustomisasi, mempengaruhi kepuasan pelanggan. Fokus pada bagaimana berbagai elemen layanan dapat disesuaikan dengan preferensi individu untuk meningkatkan kepuasan.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Metode penelitian kuantitatif ialah jenis penelitian yang memiliki ciri teknis yang terencana, sistematis serta terstruktur dengan jelas dari awal hingga perencanaan penelitian (Syahroni et al. 2022). Penelitian ini fokus pada analisis data numerik yang diperoleh dari nasabah Bank Jateng bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang lebih akurat dan relevan mengenai kriteria atau karakteristik tertentu nasabah Bank Jateng.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan *Google Form*. Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert 4 poin, berbeda dari skala Likert 5 poin yang umumnya digunakan. Pemilihan skala Likert 4 poin bertujuan untuk menghindari *Central Tendency Bias* yang mungkin terjadi pada skala Likert ganjil. *Central Tendency Bias* ialah kecenderungan responden memberikan jawaban yang cenderung berada di tengah-tengah skala Likert yang ganjil, misalnya 3 poin atau 5 poin, sehingga dapat mengakibatkan hasil yang tidak akurat.

Penelitian ini dilaksanakan di daerah Jawa Tengah, dengan populasi yang terdiri dari seluruh nasabah Bank Jateng. Sampel penelitian diambil dari sekelompok nasabah Bank Jateng yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan mulai dari bulan April-Mei 2024, dengan kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada nasabah di beberapa cabang Bank Jateng. Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta untuk memberikan persetujuan tertulis sebelum mengisi kuesioner. Dengan penerapan metode-metode tersebut, peneliti berharap dapat memperoleh data yang valid dan reliabel, serta memberikan kontribusi yang signifikan terhadap topik penelitian.

HASIL

Uji Instrumen

Digunakan untuk pengujian dalam penelitian melibatkan evaluasi dan validasi alat ukur atau alat yang ditujukan untuk aplikasi penelitian, dengan tujuan untuk mengkonfirmasi validitas dan keandalannya. Melalui pengujian ketat instrumen ini, peneliti dapat memastikan keakuratan dan keandalan alat ukur yang digunakan dalam penelitian mereka, sehingga memastikan bahwa mereka secara efektif menangkap pengukuran yang dimaksudkan.

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas pada Variabel X1 (Inklusi Keuangan)

Item	r Hitung	r Tabel	Hasil
X1.1.1	0,643	0,3297	Valid
X1.1.2	0,669	0,3297	Valid
X1.1.3	0,475	0,3297	Valid
X1.2.1	0,818	0,3297	Valid
X1.2.2	0,716	0,3297	Valid
X1.2.3	0,550	0,3297	Valid
X1.3.1	0,646	0,3297	Valid
X1.3.2	0,725	0,3297	Valid
X1.3.3	0,749	0,3297	Valid
X1.4.1	0,781	0,3297	Valid
X1.4.2	0,642	0,3297	Valid
X1.4.3	0,806	0,3297	Valid

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa seluruh item pada variabel X1 menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,3297) sehingga seluruh item menunjukkan hasil yang valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas pada Variabel X2 (Literasi Keuangan)

Item	r Hitung	r Tabel	Hasil
X2.1.1	0,874	0,3297	Valid
X2.1.2	0,772	0,3297	Valid
X2.1.3	0,706	0,3297	Valid
X2.2.1	0,739	0,3297	Valid
X2.2.2	0,666	0,3297	Valid
X2.2.3	0,805	0,3297	Valid

X2.3.1	0,814	0,3297	Valid
X2.3.2	0,713	0,3297	Valid
X2.3.3	0,715	0,3297	Valid

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa seluruh item pada variabel X2 menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,3297) sehingga seluruh item menunjukkan hasil yang valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas pada Variabel Y (Kepuasan Pelayanan Keuangan)

Item	r Hitung	r Tabel	Hasil
Y.1.1	0,869	0,3297	Valid
Y.1.2	0,632	0,3297	Valid
Y.1.3	0,719	0,3297	Valid
Y.2.1	0,740	0,3297	Valid
Y.2.2	0,740	0,3297	Valid
Y.2.3	0,790	0,3297	Valid
Y.3.1	0,869	0,3297	Valid
Y.3.2	0,869	0,3297	Valid
Y.3.3	0,671	0,3297	Valid
Y.4.1	0,677	0,3297	Valid
Y.4.2	0,761	0,3297	Valid
Y.4.3	0,591	0,3297	Valid

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa seluruh item pada variabel Y menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,3297) sehingga seluruh item menunjukkan hasil yang valid.

Uji Reabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas pada Variabel X1, X2, dan Y

Variabel	r Hitung	r Tabel	Hasil
Inklusi Keuangan (X1)	0,899	0,6	Reliabel
Literasi Keuangan (X2)	0,907	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelayanan Keuangan (Y)	0,928	0,6	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 4 dengan ketentuan *Cronbach Alpha* 0,6 menunjukkan keandalan konsistensi internal sedang (Anggraini et al. 2022) dapat dilihat bahwa variabel X1, X2, dan Y ditemukan hasil bahwa:

1. Variabel X1 menunjukkan hasil r_{hitung} (0,899) $>$ r_{tabel} (0,6) yang menunjukkan bahwa hasil reliabel
2. Variabel X2 menunjukkan hasil r_{hitung} (0,907) $>$ r_{tabel} (0,6) yang menunjukkan bahwa hasil reliabel
3. Variabel Y menunjukkan hasil r_{hitung} (0,928) $>$ r_{tabel} (0,6) yang menunjukkan bahwa hasil reliabel

Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* untuk menilai kelayakan model regresi, yang ditentukan oleh nilai signifikansi $>$ 0,05 atau $p <$ 0,05, untuk menentukan apakah semua data terdistribusi secara normal. Sebaliknya jika nilai signifikansinya $<$ 0,05 atau $p <$ 0,05, maka data tersebut tidak terdistribusi normal. Hasil uji normalitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Tabel Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.43783280
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.062
	Negative	-.032
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

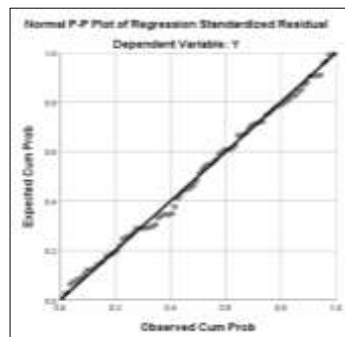
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan Tabel 5 hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,200. Distribusi data penelitian untuk setiap variabel menunjukkan distribusi normal dengan nilai signifikan melebihi tingkat signifikansi 0,200 ($0,200 > 0,05$).

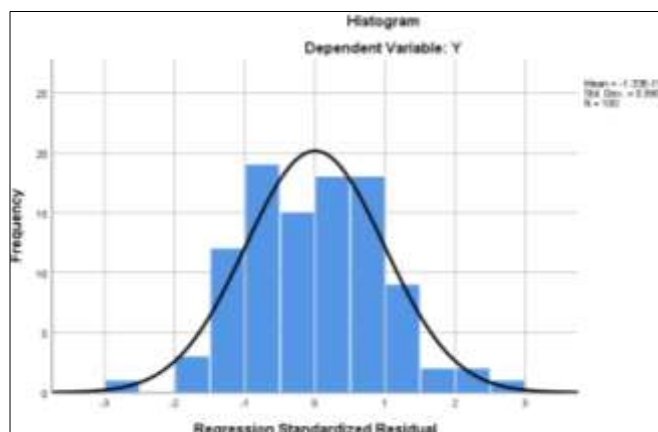
Uji Normalitas

Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* pada program SPSS digunakan untuk mengetahui distribusi normal dari variabel dependen dan independen dalam sebuah model regresi. Hasilnya diinterpretasikan dengan menggunakan P-P plot, untuk memastikan bahwa distribusi kedua variabel normal.



Gambar 1. Hasil Grafik Uji Normalitas
 Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan Gambar 1 hasil grafik uji normalitas menunjukkan distribusi data penelitian ini mengikuti garis diagonal, yang mengindikasikan distribusi normal, seperti yang ditunjukkan oleh distribusi titik-titik, yang mengikuti garis ke arah yang sama.



Gambar 2. Hasil Grafik Histogram
 Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan Gambar 2 hasil grafik histogram menunjukkan pola berbentuk lonceng dengan kemiringan minimal, yang mengindikasikan distribusi data yang normal.

Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas dan mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas. Uji VIF mengukur korelasi antar variabel independen dalam sebuah model regresi, yang mengindikasikan ada atau tidaknya multikolinieritas, dengan nilai di bawah 10 mengindikasikan adanya multikolinieritas. Aturan model regresi tanpa multikolinieritas ialah memiliki angka toleransi mendekati 1. Batasan VIF ialah 10, apabila nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas (Gujarati, 2012:432). Menurut Santoso (2012:236) rumus yang digunakan ialah sebagai berikut:

$$VIF = 1 / \text{Tolerance atau Tolerance} = 1 / VIF$$

Tabel 6. Hasil Tabel Uji Multikolinieritas Model Regresi

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinarity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.535	2.674		3.940	.000		
	X1	.535	.086	.552	6.201	.000	.568	1.761
	X2	.301	.102	.262	2.939	.004	.568	1.761

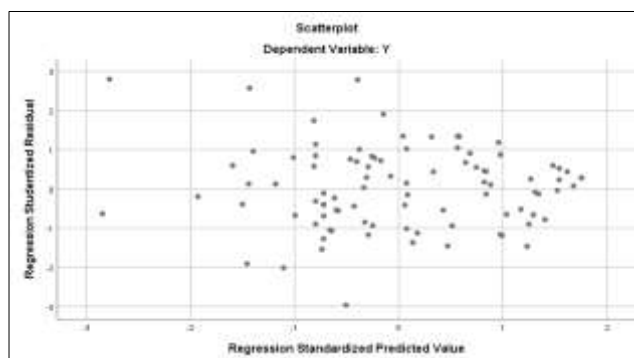
a. Dependent Variabel : Y

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasar pada tabel 6 hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen, variabel inklusi keuangan (X1) dan literasi keuangan (X2) memiliki nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF tidak lebih dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan varians antar observasi lain dalam model regresi. Menurut Gujarati (2012:406) dalam menguji terdapat heteroskedastisitas digunakan uji *Ranks Spearman* yaitu dengan mengkorelasikan variabel independen dengan nilai absolut dari residu dari hasil regresi. Apabila nilai korelasi efektif antara variabel bebas dengan nilai absolut residu signifikan, maka disimpulkan terjadi heteroskedastisitas. Penelitian ini melakukan pengujian heterogenitas menggunakan diagram pencar (*scatter plot*).



Gambar 3. Output Pengujian Heteroskedastisitas melalui Diagram Pencar
 Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan Gambar 3 diagram pencar menunjukkan tidak adanya pola yang terbentuk atau menunjukkan pola tertentu, yang berarti bahwa asumsi terpenuhi dan tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi yang dianalisis, sehingga menegaskan asumsi tersebut.

Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji dampak dari dua variabel independen, yaitu inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kepuasan pelayanan keuangan. Model dianggap layak jika semua asumsi klasik terpenuhi, yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Tabel 7. Hasil Tabel Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.535	2.674		3.940	.000
	X1	.535	.086	.552	6.201	.000
	X2	.301	.102	.262	2.939	.004

a. Dependent Variable : Y

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan pada tabel 7 terdapat sebuah model persamaan $Y = 10,535 + 0,535X1 + 0,301X2$, yang memberikan penjelasan rinci tentang data sebagai berikut:

1. Nilai 10,535 dengan tanda positif menunjukkan bahwa inklusi keuangan (X1) dan literasi keuangan (X2) bernilai 0, maka kepuasan layanan keuangan (Y) bernilai 10,535
2. Nilai koefisien sebesar 0,535 menunjukkan hubungan positif antara inklusi keuangan (X1) dengan kepuasan pelayanan keuangan (Y), yang mengindikasikan bahwa setiap kenaikan X1 menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,535
3. Nilai koefisien sebesar 0,301 menunjukkan hubungan positif antara literasi keuangan (X2) dan kepuasan layanan keuangan (Y), yang mengindikasikan bahwa setiap kenaikan X2 menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,301
- 4.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak, dan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji simultan (uji F), parsial (uji T), dan koefisien determinasi (R²).

Tabel 8. Hasil Tabel Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.535	2.674		3.940	.000
	X1	.535	.086	.552	6.201	.000
	X2	.301	.102	.262	2.939	.004

a. Dependent Variable : Y

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari evaluasi signifikansi parsial yang dilakukan melalui penggunaan metode t-test seperti yang diilustrasikan pada tabel 8, maka dimungkinkan untuk menyimpulkan dan memperoleh kesimpulan dan implikasi tertentu dari proses analisis data:

1. Hasil analisis parsial variabel antara inklusi keuangan (X1) terhadap kepuasan pelayanan keuangan (Y) Nasabah Bank Jateng diperoleh nilai t-value sebesar 6.201, yang lebih tinggi dari nilai t-value pada tabel (6.201 > 1.984), sedangkan koefisien signifikan yang diperoleh dari nilai t-value sebesar 0.00000, yang menunjukkan ambang batas alfa yang lebih tinggi dari 0.05. Hal ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara inklusi keuangan (X1) terhadap kepuasan pelayanan keuangan (Y) Nasabah Bank Jateng
2. Hasil analisis parsial variabel antara literasi keuangan (X2) terhadap kepuasan pelayanan keuangan (Y) Bank Jateng menunjukkan bahwa signifikansi t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel yaitu sebesar 2,939 (2,939 > 1,984), sedangkan signifikansi t hitung lebih kecil pada alpha 0,05 dibandingkan dengan alpha 0,04. Hal ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara literasi keuangan (X2) terhadap kepuasan pelayanan keuangan (Y) Nasabah Bank Jateng
- 3.

Uji Simultan

Dalam penelitian ini, uji simultan digunakan dengan tujuan untuk mengestimasi dampak dari variabel inklusi keuangan (X1) dan literasi keuangan (X2) terhadap hasil keuangan (Y). Jika f hitung > f tabel dan nilai < 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian simlutan (Uji f) diuraikan sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Tabel Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^A						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1509.949	2	754.975	62.589	.000 ^b
	Residual	1170.051	97	12.062		
	Total	2680.000	99			

a. Dependent Variable : Y
b. Predictors : (Constant), X2, X1

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini memiliki nilai f-hitung lebih tinggi dari nilai f-tabel yaitu sebesar 62.589 (62.589>3,09), tetapi nilai f-signifikan sebesar 0.0005 lebih rendah dari nilai alpha 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara inklusi keuangan (X1) dan literasi keuangan (X2) terhadap kepuasan pelayanan keuangan Nasabah Bank Jateng.

Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Nilai R-square koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana perubahan nilai variabel dependen dipengaruhi oleh nilai variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Semakin mendekati nilai R-square ke 1 maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji statistiknya:

Tabel 10. Hasil Tabel Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.563	.554	3.473

a. Predictors : (Constant), X2, X1
b. Dependent Variabel : Y

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 10 nilai r-squared sekitar 0,751, menunjukkan korelasi yang kuat antara inklusi keuangan (X1) dan literasi keuangan (X2) terhadap kepuasan pelayanan keuangan (Y) Nasabah Bank Jateng. Koefisien determinasi yaitu sekitar 0,554, menunjukkan bahwa ada perbedaan antara inklusi keuangan (X1) dan literasi keuangan (X2) sehubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan keuangan (Y). Perbedaan ini masing-masing sekitar 55,4% dan 44,6%. Hal ini disebabkan oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hubungan antara Inklusi Keuangan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Keuangan Bank Jateng

Hasil analisis terhadap hipotesis menunjukkan bahwa inklusi keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan keuangan, yang ditunjukkan dengan koefisien sebesar 53,5% berarti mendukung argumen adanya kemudahan akses dan keterjangkauan layanan keuangan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini dijelaskan oleh probabilitas statistik yang diperoleh dari nilai t hitung $>$ t tabel yaitu sebesar 6,201 ($6,201 > 1,984$), sedangkan ambang batas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ sehingga hipotesis (H1) diterima. Dengan demikian, terbukti bahwa inklusi keuangan berpengaruh negatif signifikan terhadap likuiditas bank di Pulau Jawa. Berdasarkan teori aksesibilitas dan keterjangkauan mengemukakan bahwa akses dan keterjangkauan merupakan dua komponen utama yang mempengaruhi inklusi keuangan. Inklusi keuangan berupaya menghilangkan hambatan dalam mengakses layanan keuangan formal, yang meliputi faktor biaya, infrastruktur, dan kebijakan yang mendukung. Ketika layanan keuangan mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, hal ini akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut. Seperti contoh dalam penelitian ini jika Bank Jateng mampu menyediakan layanan keuangan yang mudah diakses oleh masyarakat pedesaan maupun perkotaan, maka nasabah akan merasa puas karena kebutuhan dasar mereka untuk mengakses layanan keuangan terpenuhi.

Hubungan antara Literasi Keuangan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Keuangan Bank Jateng

Hasil analisis terhadap hipotesis menunjukkan bahwa literasi keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan keuangan, yang ditunjukkan dengan koefisien sebesar 53,5% menunjukkan pengetahuan dan keterampilan finansial memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini dijelaskan oleh probabilitas statistik yang diperoleh dari nilai t hitung $>$ t tabel yaitu sebesar 2,939 ($2,939 > 1,984$), sedangkan ambang batas signifikansi sebesar $0,04 < \alpha 0,05$ sehingga hipotesis (H2) diterima. Dengan demikian, terbukti bahwa literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan keuangan Bank Jateng. Berdasarkan teori perilaku ekonomi menjelaskan bahwa individu seringkali membuat keputusan keuangan yang tidak rasional. Literasi keuangan membantu mengurangi bias kognitif ini dan

meningkatkan pengambilan keputusan yang lebih rasional. Seperti contoh dalam penelitian ini jika nasabah yang memiliki literasi keuangan yang baik akan lebih mampu memahami produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank, sehingga mereka dapat memanfaatkannya dengan optimal. Pengetahuan yang lebih baik ini secara alami akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima, karena nasabah merasa lebih mampu mengelola keuangan pribadi mereka dengan baik.

Hubungan antara Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Keuangan Bank Jateng

Hasil analisis terhadap hipotesis menunjukkan bahwa inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kepuasan pelayanan keuangan pada Bank Jateng secara kolektif signifikan. Hal ini dijelaskan oleh nilai f hitung yang dihitung melebihi nilai tabular 62,589 ($62,589 > 3,09$). Selain itu, nilai signifikan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$. Analisis yang menggunakan *Adjusted R Square* dalam penelitian ini menghasilkan nilai 0,554, menunjukkan bahwa 55,4% dari varians di Y dapat dijelaskan oleh variabel X , dengan 44,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selain itu, koefisien korelasi r dihitung 0,751, menandakan hubungan yang kuat antara Inklusi Keuangan, Literasi Keuangan, dan Kepuasan Pelayanan Keuangan pada Bank Jateng. Ketika inklusi keuangan dan literasi keuangan digabungkan, dampaknya terhadap kepuasan pelayanan keuangan menjadi lebih signifikan. Berdasarkan teori kepuasan pelanggan menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Seperti contoh dalam penelitian ini Bank Jateng yang mampu menyediakan layanan keuangan yang mudah diakses (inklusi keuangan) dan mendukung nasabah dalam memahami layanan tersebut (literasi keuangan) akan lebih mungkin memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

KESIMPULAN

Hasil analisis mendukung teori-teori terbaru yang menunjukkan bahwa baik inklusi keuangan maupun literasi keuangan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Peningkatan akses melalui teknologi digital dan peningkatan pemahaman keuangan berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih baik. Integrasi kedua faktor ini dalam konteks layanan keuangan menunjukkan bagaimana kemajuan dalam kedua area dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, sesuai dengan teori-teori terbaru dalam bidang ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa inklusi keuangan dan literasi keuangan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelayanan keuangan di Bank Jateng. Penelitian menunjukkan bahwa akses yang lebih baik terhadap layanan keuangan inklusif dan pemahaman keuangan yang baik oleh nasabah berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Jateng. Nasabah yang memiliki pengetahuan keuangan yang baik dan akses yang lebih baik terhadap produk dan layanan keuangan cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka di Bank Jateng. Implikasi dari penelitian ini adalah Bank Jateng perlu mempertimbangkan untuk melaksanakan program-program yang mendukung inklusi keuangan, seperti memperluas jaringan layanan dan meningkatkan literasi keuangan nasabah melalui edukasi dan pelatihan. Langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga dapat membantu Bank Jateng menarik lebih banyak nasabah yang sebelumnya tidak terlayani, sehingga memperluas pangsa pasar bank. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti sampel yang tidak representatif, penelitian yang bersifat *cross-sectional*, dan penilaian subjektif. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas sampel dan menggunakan pendekatan longitudinal serta mengeksplorasi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan melakukan hal ini, penelitian selanjutnya dapat memberikan wawasan yang lebih holistik tentang kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

REFERENSI

Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*,

- 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- April, V., et al. (2023). Analisis peran teknologi finansial dan literasi keuangan dalam meningkatkan akses inklusi keuangan pada UKM di Kota Gunungsitoli. *Journal of Social Science Research*, 4(2), 1511–1527.
- Bawawa, A. A., Lengkong, V. P. K., & Taroreh, R. N. (2021). Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan stres kerja terhadap turnover intention pada PT SIG Asia Kota Bitung. *Jurnal EMBA*, 9(2), 785–795.
- Conference MBIC, Manajemen Business Innovation, & Universitas Tanjungpura. (2024). *Proceedings of Management and Business Innovation Conference*. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/index>
- Gao, X., & Wang, Y. (2023). Interactive learning models for financial literacy enhancement. *Journal of Financial Education*, 21(2), 89–105.
- Hsu, J., & Lee, T. (2022). Data-driven approaches to enhancing financial literacy. *Financial Innovation*, 8(1), 15–30.
- Irfan Syahroni, M. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *eJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56. <https://doi.org/10.62552/ejam.v2i3.50>
- Kevin, K., Situngkir, E. S., Diana, E. S., Tenrigangka, R., Syaputri, A. R., Hartanti, D., & Kurniadi, A. (2019). Efektivitas bank sentral dalam menjaga kestabilan nilai tukar. *Equity: Jurnal Ekonomi*, 7(2), 1–11. <https://doi.org/10.33019/equity.v7i2.4>
- Kim, Y. J., & Kim, H. S. (2022). The impact of hotel customer experience on customer satisfaction through online reviews. *Sustainability*, 14(2), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su14020848>
- Laila, Y., et al. (2022). Pengaruh literasi keuangan dan inklusi keuangan terhadap kinerja keuangan pada BSI Region Medan. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(3), 322–335.
- Luo, J. (2022). *Data-driven innovation: What is it?*
- Munthay, S. F., & Sembiring, M. (2024). Pengaruh literasi keuangan dan inklusi keuangan terhadap pengelolaan keuangan UMKM di Kecamatan Kisaran Barat Kabupaten Asahan. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 8(1), 22–35.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39.
- Philippon, T. (2020). *On fintech and financial inclusion*. Bank for International Settlements.
- Rafly, M., Maulana, A., Deskar, D., Rahman, A. F., Ramadhan, I. F., Adha, A., & Attala, V. D. (2023). Analysis of the effects of globalization and climate change on a sustainable economy. *Publiciana*, 16(1), 25–32.
- Shi, L., Umer, A. M., & Shi, Y. (2023). Utilizing AI models to optimize blended teaching effectiveness in college-level English education. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2282804>
- Smith, R., & Zhang, L. (2024). Diverse customer experiences and financial service satisfaction. *International Journal of Financial Services*, 12(1), 21–38.
- Sukarman, & Sugiar. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi return saham. *Jurnal Agribisnis*, 11(6), 183–201.
- Viana, E. D., Febrianti, F., & Dewi, F. R. (2022). Literasi keuangan, inklusi keuangan, dan minat investasi Generasi Z di Jabodetabek. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(3), 252–264.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan mixed method. *Jurnal Pendidikan*, 7, 2896–2910.
- Yushita, A. N. (2017). Pentingnya literasi keuangan bagi pengelolaan keuangan pribadi. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 6(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v6i1.14330>
- Zai, V. A. L., Harefa, I., Bu'ulolo, N. A., & Telaumbanua, A. (2023). Analisis peran teknologi finansial dan literasi keuangan. *Journal of Social Science Research*, 4(2), 1511–1527.