

## PENGARUH KUALITAS DAN KEAMANAN *DIGITAL SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BNI SYARIAH KANTOR CABANG JAKARTA BARAT

DOI: <https://doi.org/10.22236/semnas.v1i1.95>

**Vianti Anggun Komala<sup>1</sup>, Nur Melinda Lestari<sup>2</sup>**

Universitas Muhammdiyah PROF. DR. HAMKA

[viantianggunko28@gmail.com](mailto:viantianggunko28@gmail.com)

**Abstract.** *The purpose of this study is to find out the influence between Digital Service Quality, and Digital Service Safety Towards Customer Satisfaction. This type of research uses a quantitative approach. This study took 100 samples from customers who used E-Banking services At BNI Syariah Branch Office in West Jakarta, using the simple random sampling method. As for the method of data analysis using multiple regression analysis models and for data processing using the SPSS 21 program. This research was conducted at BNI Syariah West Jakarta Branch Office. The results of the analysis with a significance level of 5% indicate that between the quality of digital service has a positive and significant effect on customer satisfaction with a level of sig 0.001 < sig 0.05, Digital service security has a positive and significant effect on customer satisfaction with a level of sig 0,000 < sig 0,05. Together the Digital Quality and Safety Service variables a positive and significant effect on customer satisfaction with an F count of 127,194 and a significance level of 0,000 (less than 0.05) with r2 72.4%.*

**Key words:** *Digital Quality Service, Digital Security Service and Customer Satisfaction.*

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Digital Service, dan Keamanan Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengambil 100 sampel dari nasabah yang menggunakan layanan E-Banking Pada BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat, dengan menggunakan metode simple random sampling. Sedangkan untuk metode analisis data menggunakan model analisis regresi berganda dan untuk olah data menggunakan program SPSS 21. Penelitian ini dilaksanakan di BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat. Dari hasil analisis dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa antara Kualitas digital service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat sig 0,001 < sig 0,05, Keamanan digital service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat sig 0,000 < sig 0,05. Secara bersama-sama variable Kualitas dan Keamanan Digital Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung sebesar 127.194 dan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05) dengan r2 72,4 % .

**Kata Kunci:** *Kualitas Digital Service, Keamanan Digital Service dan Kepuasan Nasabah.*

## PENDAHULUAN

Menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan berbagai konsep pelayanan nasabah yang mengalami peningkatan persaingan dan harus dapat diiringi dengan perkembangan teknologi dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial. Sehubungan dengan hal tersebut maka setiap bank menentukan pelayanannya yakni dengan sikap atau cara untuk melayani nasabah agar dapat memuaskan nasabah, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi jika pelayanan bank berkualitas sehingga kebutuhan yang diperlukan nasabah dapat terwujud.

Pelayanan yang dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Jika nasabah tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien dalam karakteristik pelayanan. (Hardiansyah, 2011)

Dampak dari perkembangan sistem pembayaran yang *instan*, tak terlihat, dan gratis atau (*instan, invisible dan free (IIF) payment*) sangat signifikan memukul bisnis bank. “Dari Analisis kami, konteks ini akan menurunkan pangsa pasar bank hingga 15% pada 2025. Bank berpotensi kehilangan pendapatan hingga 280 miliar dollar AS,” tulis laporan yang dipimpin Alan McIntyre, Senior *Managing Director* Accenture. Analisis Accenture didasari makin merosotnya tren pembayaran via layanan bank seperti kartu debit, dan kartu kredit. Baik yang digunakan oleh korporasi atau ritel. Secara global pendapatan kartu yang dilakukan oleh korporasi tercatat anjlok hingga 33,3 persen dari pendapatan senilai 2.76 dollar AS per transaksi pada 2015 menjadi 1,84 dollar AS per transaksi. (Tribun News, 2019). Bank harus terus menerus *upgrade digital service* supaya pelayanan-pelayanan di bank itu tidak teralihkan oleh *financial technology (fintech)* karena saat ini semua pelayanan sudah beralih ke *fintech* dan itu menjadi ancaman bagi bank syariah.

Semakin meningkatnya persaingan global, mau tidak mau masing-masing perusahaan harus meningkatkan *service quality* yang dimiliki. *Service quality* yang baik akan dapat meningkatkan *market share* dan profitabilitas perusahaannya. Untuk itu setiap perusahaan harus berusaha menciptakan produk dan jasanya selalu lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Untuk mencapai hal itu, kita harus memahami

kebutuhan pelanggan, harapan pelanggan, dan selalu berusaha memenuhi keinginan pelanggan. (Rangkuty, 2017)

Kualitas layanan (*service quality*) yang seharusnya ada dalam pelayanan bank syariah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah adalah nasabah yang ingin kebutuhan pelayanannya itu cepat, 24 jam akses, dan juga bersinggungan dengan pelayanan digital. Dikarenakan pada era saat ini nasabah sudah bersentuhan dengan teknologi sehingga nasabah sudah jarang untuk datang ke bank. Namun apakah dalam pelayanan prima yang dilakukan bank sudah mencakup digital dan apakah bank syariah sudah bisa memenuhi harapan yang dibutuhkan nasabah. Menciptakan layanan-layanan berbasis teknologi yang saat ini dibutuhkan masyarakat dan kemudian menjadi tantangan bank syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Jika bank tidak ada layanan dalam digital maka lambat laun akan ditinggalkan oleh nasabah karena nasabah sekarang sudah menggunakan teknologi digital.

Pelayanan digital berdasarkan kebutuhan dari nasabah tidak secara *face to face* lagi tetapi secara langsung yang saat ini sudah bisa menggunakan *e-banking* yang termasuk dari pelayanan nasabah. Apabila pelayanan pada bank tidak mengikuti teknologi digital saat ini maka akan tergerus dengan *fintech* karena pelayanan yang dibutuhkan tidak memenuhi kepuasan nasabah, apabila dapat memenuhi kepuasan nasabah itu berarti bank syariah bisa menghadirkan *digital service*.

Akan tetapi dibalik itu semua terkadang ada beberapa pihak yang menyalahgunakan teknologi khususnya dalam *financial technology*, mereka sengaja melakukan kejahatan baik itu mencuri data, juga bahkan mencuri uang melalui internet seperti pembobolan nomor PIN.

Otoritas jasa Keuangan (OJK) menyebut total kerugian pembobolan rekening nasabah di tiga bank besar Indonesia dengan modus menggunakan perangkat sistem Internet banking mencapai Rp 5 miliar. “Tiga Bank besar tersebut melapor nasabahnya mengalami kebobolan. Jumlah Debitur yang terkena pembobolan sekitar 200 orang dari tiga bank besar, satu swasta, dua dari bank milik negara,” ujar Deputy Komisioner Bidang Pengawas Perbankan OJK Irwan Lubis di Gedung OJK, Jakarta, Kamis, (16/4/2015) (Sindonews, 2019). Diberitakan Sindo News, Jakarta. Kejadian pembobolan tersebut berhubungan dengan keamanan pada bank lalu apakah antisipasi yang di lakukan agar terhindar dari kejahatan digital.

BNI Syariah menganggap sangat penting mengembangkan digital untuk memberikan layanan kepada nasabah mengingat aktivitas nasabah terkait transaksi perbankan telah beralih ke arah digital yakni menggunakan *smartphone* dan aplikasi digital untuk transaksi keuangan dimanapun, kapanpun dengan *prudent*. Hal ini mendorong BNI Syariah untuk terus berinovasi dan mengembangkan aplikasi digital, sinergi dengan BNI Induk untuk pengembangan sistem pembayaran digital diantaranya aplikasi *Quick Respond* (QR) Code, uang elektronik, dompet elektronik dan menggandeng *fintech* untuk kolaborasi transaksi keuangan sesuai prinsip syariah. (SWA,2019)

Oleh karena itu salah satu upaya yang dilakukan setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, tepatnya pada Bank BNI Syariah KC Jakarta Barat adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Bagaimana Pelayanan digital yang sudah ada di Bank BNI Syariah mempunyai tingkat pelayanan keuangan di bank Dan apakah adanya pelayanan digital mempunyai kepuasan nasabah lalu bagaimana dengan keamanan yang dilakukan apakah sudah maksimal sehingga dapat memuaskan nasabah.

### **1. Kualitas pelayanan**

Definisi kualitas seperti terdapat pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu. Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam mengartikannya. Kualitas memiliki arti yang berbeda-beda tergantung penempatan kosakata yang digunakan atau tergantung istilah apa yang digunakan. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Beberapa dimensi kualitas pelayanan/jasa, adalah: (Rusydi, 2017)

- a. *Tangibles* (Bukti Nyata),
- b. *Reliability* (Keandalan),
- c. *Responsiveness* (Kesigapan),
- d. *Competence* (Kompetensi),
- e. *Courtesy* (Kespoan-santunan),
- f. *Credibility* (Kredibilitas),
- g. *Security* (Keamanan),
- h. *Access* (Akses),

- i. *Communication* (Komunikasi),
- j. *Understanding the customer* (Memahami).

## 2. Keamanan

Keamanan adalah salah satu kebutuhan yang sangat substansial bagi manusia, baik secara individu maupun kelompok. Setiap hari, media dan berita melaporkan terjadinya tindak kekerasan yang mengancam keselamatan manusia secara fisik dan psikologis sehingga manusia meletakkan keamanan sebagai kebutuhan dasarnya. Begitu pula dengan informasi tentang orang yang ditangkap, diadili, disiksa, bahkan dibunuh atas nama keamanan. Berbagai gambaran-gambaran tentang keamanan dan ketidakamanan dari berbagai sumber di sekitar kita membuat manusia memandang perlu memiliki pengetahuan tentang keamanan itu sendiri (Burhanudin, 2017).

Dimensi Keamanan : (Mulyana, 2016)

1. *Privacy Confidentiality*
2. *Integrity*
3. *Authentication*
4. *Availability*
5. *Nonrepudiation*
6. *Access Control*.

## 3. Digital Service

Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2019).

## 4. Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin '*satis*' yang artinya cukup baik dan '*facio*' yang artinya melakukan atau membuat, sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu'. Memberikan definisi mengenai

kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Rusydi, 2017).

Dimensi kepuasan nasabah (Rusydi, 2017).

- a. *Reliability* (Keandalan)
- b. *Responsiveness* (Responsif)
- c. *Assurance* (Kepastian)
- d. *Empathy* (Empati)
- e. *Tangibles* (Berwujud).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kuantitatif, yaitu untuk menggambarkan situasi atau kejadian yang terjadi dan memberikan gambaran akurat dari sebuah data, menggambarkan suatu proses, mekanisme atau hubungan antar kejadian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*, metode pengambilan sampel yang digunakan *simple random sampling*.

Penentuan banyak sample menurut slovin menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad (1)$$

dengan  $N$  : jumlah elemen,  $e$  : error level

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Hasil Uji T**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi  $t < 0,05$ ; maka terdapat pengaruh secara signifikan, begitu juga sebaliknya. Nilai t hitung diperoleh dari rumus  $t = (a/2 ; n-k-1)$ ,  $t = (0,05/2 ; 100-3-1)$ ,  $t = (0,025 ; 96)$ , maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,98498. Berdasarkan hasil uji hasil SPSS versi 21.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.352	2.694		1.987	.050
kualitas pelayanan digital	.283	.082	.253	3.462	.001

Keamanan	.608	.067	.658	9.024	.000
----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**Table 4.1 Uji T**

**Hipotesis “variable Kualitas *Digital Service* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah”**

Variabel Kualitas Pelayanan *Digital Service* memiliki p-value  $0,001 < 0.05$  maka dikatakan signifikan. Sedangkan T hitung  $>$  T tabel yaitu  $3.462 >$  sebesar 1, 98498, hal ini menunjukkan H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Hipotesis “variable Keamanan *Digital Service* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah”**

Variabel Keamanan *Digital Service* memiliki p-value  $0,000 < 0.05$  maka dikatakan signifikan. Sedangkan T hitung  $>$  T tabel yaitu  $9.024 >$  sebesar 1, 98498, hal ini menunjukkan H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keamanan *Digital Service* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**b. Uji F (Uji Simultan)**

Nilai F hitung yang diperoleh 127.194 lebih besar dari F tabel yaitu 2,70 dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05), hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel bebas (Persepsi kemudahan, Persepsi Kenyamanan, dan Persepsi Resiko,) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

**Tabel. 4.2 Hasil Uji F**

Regression	813.113	2	406.557	127.194	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	310.047	97	3.196		
Total	1123.160	99			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), keamanan , kualitas pelayanan digital

### c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel *independent* dalam menerangkan variabel *dependent* atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel *independent* bebas (Kualitas Pelayanan *digital service*) terhadap variabel *dependent* (Kepuasan Nasabah).

**Tabel 4.20**

#### Hasil Uji Koefisien determinasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.851 <sup>a</sup>	.724	.718	1.788	1.755

a. Predictors: (Constant), keamanan , kualitas pelayanan digital

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber data diolah : SPSS 21

Berdasarkan tabel 4.15. *Model Summary* di atas, Angka *R Square* sebesar 0,724 artinya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 72,4 % sedangkan 27,6 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

1. variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. variabel Keamanan *Digital Service* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
3. hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan *digital service*, dan Keamanan *digital service*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
4. bahwa variabel keamanan *digital service* merupakan variabel yang paling dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## Daftar Pustaka

- Agustianto, <https://www.iqtishadconsulting.com/content/read/blog/membangun-literasi-keuangan-syariah-di-indonesia>, diakses pada tanggal 22 Desember 2018 jam 15.46.
- Amanita Novi Yushita. “Pentingnya Literasi Keuangan Bagi Pengelolaan Keuangan Pribadi,” *Jurnal NOMINAL*, Vol. VI, No. 1 (2017), h. 12
- Anastasia Sri Mendari dan Fransiska Soejono. “Literasi Keuangan Dosen-dosen Perguruan Tinggi di Palembang: Faktor Gender dan Usia”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3, No. 1, Juni 2018, h. 75
- Bintan Badriatul Ummah, dkk, “Analisis Inklusi Keuangan dan Pemerataan Pendapatan di Indonesia,” *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan*, Vol. 4, No. 1, Juli 2015, h. 7
- Brant A Marsh. “*Examining The Personal Finance Attitude, Behaviours, And Knowledge Levels Of First-Year And Senior Student At Baptist Universities In The State Of Texas.*” Dalam Gina Sakinah dan Bagio Mudakir. “Analisis Literasi Keuangan Mahasiswa S-1 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2014-2017,” *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, Vol. 1, No. 2, Agustus 2018

- Burhanudin, Agusssalim *Studi Keamanan dan Isu-Isu Strategis Global*. Makassar: Kantor LKPP Universitas Hasanudin, 2017
- Chen, H dan Volpe, R.P, “An Analysis of Personal Literacy Among College Students”. *Financial Services Review*. Vol. 7, No. 2 (1998). Dalam Dwi Latifiana. “Studi Literasi Keuangan Pengelola Usaha Kecil Menengah (UKM),” *Prosiding Seminar Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*,” h. 3-4
- Clarashinta Canggih, dkk, “Inklusi Pembayaran Zakat di Indonesia,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017, h. 3
- Deky Pariadi, PENGAWASAN E COMMERCE DALAM UNDANG-UNDANG PERDAGANGAN DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48 No. 3 (2018): 652-670
- Demirguc-Kunt A, Klapper L. “Measuring Financial Inclusion The Global Financial Index.World Bank,” Working Paper No. 6025, 2012. Dalam Bintang Badriatul Ummah, dkk, “Analisis Inklusi Keuangan dan Pemerataan Pendapatan di Indonesia,” *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan*, Vol. 4, No. 1, Juli 2015, h. 5.
- Farah Margaretha, dan Reza Arief Pambudhi, Tingkat Literasi Keuangan pada Mahasiswa S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti, *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, Vol. 17, NO. 1, Maret 2015, 76–85 DOI: 10.9744/jmk.17.1.76–85 ISSN 1411-1438 print/ ISSN 2338-8234 online, [jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/.../18791](http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/.../18791).
- Farah Margaretha, dan Reza Arief Pambudhi, Tingkat Literasi Keuangan pada Mahasiswa S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti, *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, Vol. 17, NO. 1, Maret 2015, 76–85 DOI: 10.9744/jmk.17.1.76–85 ISSN 1411-1438 print/ ISSN 2338-8234 online, [jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/.../18791](http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/.../18791).
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Public*. Gava Media, Yogyakarta.  
<https://ekbis.sindonews.com/read/990179/178/ojk-dana-nasabah-dibobol-lewat-internet-banking-rp5-m-1429175177> (diakses 31 Oktober 2019)  
<https://swa.co.id/swa/trends/perjalanan-tranformasi-digital-bni-syariah-di-hut-ke-8> (diakses pada 22 Oktober 2019)  
<https://wartakota.tribunnews.com/2019/09/20/perusahaan-fintech-semakin-mengancam-perbankan-di-bisnis-pembayaran?page=all> (diakses pada 31 Oktober 2019)  
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx> (diakses pada 22 oktober 2019)

- Koestanto (2014) dalam Arwansa Wahana, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Mahasiswa Dalam Menabung (Studi Kasus Mahasiswa S1 FEB UNDIP Tembalang), [http://eprints.undip.ac.id/43813/1/02\\_WAHANA.pdf](http://eprints.undip.ac.id/43813/1/02_WAHANA.pdf), Skripsi FEB Universitas Diponegoro, 2014
- Mulyana, Yusuf Fitra. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko Online (Studi pada Toko Online OLX.Co.Id)*. Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, 2016
- Rangkuty, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rusydi, Mhd. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017
- Sarma Mandira dan Jesim Pais, "Financial Inclusion and Development," *Jurnal International Development*, 23:613-628, 2011.
- Sarma Mandira dan Jesim Pais, "Financial Inclusion and Development," *Jurnal International Development*, 23:613-628, 2011. Dalam Bintang Badriatul Ummah, dkk, "Analisis Inklusi Keuangan dan Pemerataan Pendapatan di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan*, Vol. 4, No. 1, Juli 2015, h. 7.
- Soya sobaya, dkk. "Pengaruh Literasi Keuangan dan Lingkungan Sosial Terhadap Perencanaan Keuangan Pegawai di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta". *Jurnal Kajian Keislaman*, Vol. 20, No. 1 (2016), h. 116
- Wachira MI, Kihui EN., "*Impact of Financial Literacy on Access to Financial Services in Kenya*," *International Journal of Business an Social Sience*, Vol 3, No.19, 2012. Dalam Bintang Badriatul Ummah, dkk, "Analisis Inklusi Keuangan dan Pemerataan Pendapatan di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan*, Vol. 4, No. 1, Juli 2015, h. 8.