

## PINJAMAN ONLINE: PENGETAHUAN, TABUNGAN, ASURANSI, DAN INVESTASI PEER-TO-PEER LENDING: KNOWLEDGE, SAVING, INSURANCE, AND INVESTMENT

Mas Nur Mukmin<sup>1a</sup>, Mustika Masnuneh<sup>2</sup>, Warizal<sup>3</sup>, Irwan Ch<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Djuanda Bogor  
Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35 Ciawi, Bogor 16720.

<sup>a</sup>Korespondensi: Mas Nur Mukmin, E-mail: [mas.nur.mukmin@unida.ac.id](mailto:mas.nur.mukmin@unida.ac.id)  
(Diterima: 17-10-2021; Ditelaah: 18-10-2021; Disetujui: 28-10-2021)

### ABSTRACT

The impact of financial literacy toward peer-to-peer lending users is extremely significant. The financial technology has rapidly improved and it does not followed by the level of knowledge, saving, insurance and investment of its users. The research aim to figure out the financial literacy dimension of peer-to-peer lending users at 19 to 34 yo category. The method used is quantitative descriptive with primary data toward peer-to-peer lending users in Bogor City. The research shows that peer-to-peer lending users are highly literated. Only few users who has monthly income above five million per month. The wider object and samples, the broader results gained for the future research.

*Keywords:* Consumer Behaviour, Income, Financial Techmology

### ABSTRAK

Dampak literasi keuangan yang rendah terhadap risiko penggunaan layanan pinjaman online sangatlah signifikan. Perkembangan teknologi layanan teknologi keuangan yang begitu pesat, tidak sejalan dengan tingkat pengetahuan, tabungan, asuransi, dan investasi para penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dimensi literasi keuangan para pengguna layanan pinjaman online pada kategori usia 19 sampai dengan 34 tahun. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer pada pengguna layanan pinjaman online di Kota Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pengguna layanan pinjaman online memiliki tingkat literasi keuangan yang tergolong tinggi. Sedikit pengguna layanan pinjaman online yang berpenghasilan lebih dari 5 juta rupiah per bulan. Perluasan objek penelitian dan jumlah responden dapat dilakukan pada penelitian serupa dimasa yang akan datang.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Teknologi Keuangan, Tingkat Pendapatan

---

Mukmin. M. N., Masnuneh. M., Warizal., & Irwan CH (2021). Pinjaman Online: Pengetahuan, Tabungan Asuransi dan Investasi . *Jurnal Sosial Humaniora* 12(2): 169-175.

---

### PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi layanan pinjaman online belum sejalan dengan regulasi yang mengatur transaksi dan mekanisme pinjaman online (Al-Slehat 2021; Ch, Andari, and Mukmin 2020). Kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pinjaman online yang tidak

terdaftar di OJK adalah minimnya transparansi hingga praktik penagihan yang mengarah pada *doxing* atau penyebaran informasi pribadi melalui akses pada perangkat debitur. Terjadinya kejahatan siber dari praktik layanan pinjaman online, merupakan salah satu dampak dari perkembangan teknologi keuangan yang tidak diantisipasi (Rani 2021; Syah 2020; Syah et

al. 2020). Salah satu bentuk antisipasi yang paling efektif adalah upaya proteksi diri sendiri dari ancaman perkebangan teknologi keuangan melalui peningkatan literasi (Mukmin 2020; Mukmin and Wulansari 2017). Berbagai penelitian mengungkap adanya hubungan literasi keuangan dan faktor lainnya seperti tingkat suku bunga dan kemudahan layanan terhadap penerimaan teknologi layanan pinjaman online (Hutapea 2020; Okoye et al. 2018; Zhang and Kim 2020).

Berdasarkan statistik pinjaman online yang diterbitkan OJK periode Juli 2021, kelompok usia 19-34 tahun memiliki jumlah outstanding tertinggi dibandingkan dengan kelompok usia lainnya.

Tabel 1. Pengguna Layanan Pinjaman Online Berdasarkan Usia.

| Usia          | Milyar (Rp) |
|---------------|-------------|
| - <19 tahun   | 185,45      |
| - 19-34 Tahun | 13.501,92   |
| - 35-54 Tahun | 6.206,84    |
| - >54 Tahun   | 527,02      |

Hal ini menunjukkan bahwa akses dan pengetahuan terhadap pinjaman online didominasi oleh kelompok usia 19 sampai dengan 34 tahun. Penggunaan Pinjaman online yang sangat tinggi ini tidak sesuai dengan tingkat literasi masyarakat Indonesia. Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi Keuangan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan pada tahun 2016 menyatakan bahwa tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia baru mencapai 29,7%. Hal ini menunjukkan bahwa dari 100 orang baru sekitar 30 orang Indonesia yang mampu memahami dengan benar tentang hak, kewajiban, biaya dan resiko, serta manfaat dari produk dan layanan keuangan dengan kategori well literate (literasi keuangan baik). Rendahnya tingkat literasi keuangan ini dapat memberikan dampak negatif bagi masyarakat. Salah satu dampaknya adalah

pengetahuan tentang perbedaan perusahaan pemberi pinjaman yang sudah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan yang belum memiliki izin usaha serta belum terdaftar di OJK.

Penelitian tentang literasi keuangan dan pinjaman online telah banyak dilakukan, namun belum ada yang meneliti lebih jauh tentang peranan pengetahuan, tabungan, asuransi, dan investasi yang menjadi dimensi literasi keuangan secara deskriptif dan spesifik terhadap pengguna layanan pinjaman online. Tujuan penelitian ini adalah mengungkap dimensi literasi keuangan yang meliputi pengetahuan, tabungan, asuransi, dan investasi para pengguna layanan pinjaman online secara spesifik pada pengguna utama kalangan usia 19 tahun sampai dengan 34 tahun secara khusus di Kota Bogor. Pada akhir bagian dari penelitian ini, akan terungkap fakta demografi pengguna layanan pinjaman online dari aspek domisili, pendapatan, dan layanan pinjaman online yang digunakan. Secara deskriptif, data demografi yang diperoleh secara langsung dikaitkan dengan tingkat literasi keuangan, sehingga menghasilkan kebaruan riset yang lebih faktual berdasarkan data primer.

Pengetahuan dasar keuangan seorang meliputi kemampuan pengelolaan keuangan pribadi dan memahami konsep dasar keuangan (Hutapea 2020). Tabungan meliputi bagian dari pendapatan pribadi setelah dikurangi pajak, yang tidak digunakan untuk konsumsi. Asuransi meliputi pengalihan dan pengelolaan resiko dari nasabah, dimana nasabah bersedia untuk membayar premi yang selanjutnya dikelola oleh pihak perusahaan asuransi. Investasi meliputi komitmen untuk mengorbankan konsumsi sekarang dengan tujuan memperbesar konsumsi di masa yang akan datang.

## MATERI DAN METODE

Riset terhadap pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan layanan pinjaman online dengan metode kausalitas telah

banyak dilakukan. Beberapa penelitian mengungkap adanya pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan layanan pinjaman online (Handro 2018; Okoye et al. 2018; Rani 2021). Sebagian penelitian lain juga mengungkap bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh secara nyata terhadap layanan pinjaman online (Okoye et al. 2018; Zhang and Kim 2020). Penelitian lainnya mengungkap bahwa literasi keuangan sangat mempengaruhi keberterimaan teknologi keuangan. Para pengguna teknologi keuangan akan lebih cepat menerima perkembangan teknologi ketika sudah memiliki tingkat literasi keuangan yang baik (Lusardi 2019; Panos and Wilson 2020). Para pengguna teknologi keuangan yang memiliki literasi keuangan yang kurang, cenderung berisiko untuk mengalami dampak negatif dari penggunaan layanan pinjaman online. Sebaliknya, studi menunjukkan bahwa pengguna layanan pinjaman online yang memiliki literasi keuangan yang baik, merasakan manfaat dari kehadiran teknologi keuangan di ponsel mereka (Farida, Soesaty, and Aji 2021; Humaidi et al. 2020; Wewengkang, Mangantar, and Wangke 2021).

Dengan demikian, kajian mengenai literasi keuangan terhadap penggunaan teknologi keuangan menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Masalah yang timbul akibat kurangnya literasi keuangan dalam penggunaan fasilitas pinjaman online sebagai bagian dari teknologi keuangan, telah terjadi dan menimbulkan banyak kerugian dan ketidaknyamanan. Hal ini akan mempengaruhi persepsi negatif masyarakat terhadap teknologi keuangan berupa fasilitas pinjaman online. Literasi keuangan yang akan dikaji pada riset ini adalah pada dimensi pengetahuan, tabungan, asuransi, dan investasi.

Namun demikian, beragam penelitian terdahulu selalu melibatkan variabel lainnya seperti tingkat suku bunga, kemudahan penggunaan aplikasi, dan preferensi pengguna. Hal tersebut berpotensi menghasilkan dirupsi informasi yang secara spesifik menyoroiti literasi keuangan sebagai

variabel independen. Melalui penelitian ini, fokus pada dimensi literasi keuangan secara deskriptif khusus pada kategori pengguna terbesar layanan pinjaman online berdasarkan usia.

Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di wilayah kota Bogor dengan kriteria berusia di atas 20 tahun, memiliki kartu identitas atau KTP dan memiliki penghasilan sendiri, baik yang belum maupun sudah pernah menggunakan layanan pinjaman online. Populasi dari penelitian ini adalah jumlah penduduk menurut kelompok umur di Kota Bogor pada tahun 2017 dengan rentang usia di atas 20 tahun sebanyak 713.402 orang. Jumlah sampel diperoleh dengan rumus Slovin dengan nilai kritis 10% dan menghasilkan 100 orang responden. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori (Silaningsih and Utami 2018). Tinggi rendahnya tingkat literasi keuangan juga dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab dalam setiap indikator tingkat literasi keuangan tersebut. Terdapat empat indikator yang digunakan dalam pengukuran tingkat literasi keuangan dalam penelitian ini yaitu, pengetahuan, tabungan, asuransi dan investasi. Kategori tingkat literasi keuangan yang digunakan adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Kategori Literasi Keuangan.

| Kategori | Keterangan |
|----------|------------|
| Rendah   | < 60%      |
| Sedang   | 60% - 80%  |
| Tinggi   | > 80%      |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Demografi Responden

Berikut adalah klasifikasi responden berdasarkan domilisi.

Tabel 3. Demografi Responden Berdasarkan Domisili.

| Keterangan    | Jumlah     | Presentase  |
|---------------|------------|-------------|
| Bogor Barat   | 18         | 18%         |
| Bogor Selatan | 41         | 41%         |
| Bogor Timur   | 22         | 22%         |
| Bogor Utara   | 11         | 11%         |
| Bogor Tengah  | 6          | 6%          |
| Tanah Sereal  | 2          | 2%          |
| <b>Total</b>  | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Pengguna layanan pinjaman online di Kota Bogor, didominasi oleh wilayah Bogor Selatan sebanyak 41%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kalangan usia 19 tahun sampai dengan 34 tahun di wilayah Bogor Selatan menjadi yang terbesar dibandingkan dengan wilayah lainnya.

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Demografi Responden Berdasarkan Pendapatan

| Keterangan                    | Jumlah | Presentase |
|-------------------------------|--------|------------|
| Rp. 500.000 – Rp. 3.000.000   | 44     | 44%        |
| Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 | 44     | 44%        |
| > Rp. 5.000.000               | 12     | 12%        |

Pendapatan pengguna layanan pinjaman online berada pada kisaran Rp. 500.000 sampai dengan Rp. 5.000.000. hal ini menunjukkan bahwa pada tingkat pendapatan tersebut, pengguna cenderung menggunakan layanan pinjaman online untuk mencukupi kebutuhannya.

Berikut adalah layanan pinjaman online yang pernah digunakan responden:

Tabel 5. Produk Layanan Pinjaman Online yang Pernah Digunakan.

| Keterangan      | Jumlah | Presentase |
|-----------------|--------|------------|
| Akulaku         | 53     | 53%        |
| Kredivo         | 36     | 36%        |
| HomeCredit      | 11     | 11%        |
| TunaiKu         | 8      | 8%         |
| Rupiah Cepat    | 1      | 1%         |
| Shopee Paylater | 49     | 49%        |
| Kredit Pintar   | 3      | 3%         |

layanan pinjaman online yang paling banyak digunakan oleh responden adalah akulaku 53%, shopeepaylater 49% dan kredivo 36%. dalam penelitian ini responden diberikan pilihan untuk memilih lebih dari satu produk *fintech lending* yang pernah digunakan. hasil kuisioner menunjukkan responden banyak yang telah menggunakan produk *fintech lending* lebih dari satu.

berdasarkan demografi responden pengguna layanan pinjaman online yang diteliti, terungkap bahwa pada kategori pengguna usia 19 sampai 34 tahun yang ada di kota bogor, wilayah yang paling dominan menggunakan layanan pinjaman online adalah bogor selatan dengan rata-rata pendapatan bulanan sebesar rp. 500.000 sampai dengan rp. 5.000.000 dengan platform yang paling populer adalah akulaku. Setelah memperoleh data demografi, selanjutnya adalah melakukan analisa terhadap tingkat literasi yang memiliki dimensi pengetahuan, tabungan, asuransi dan investasi.

deskripsi mengenai tingkat literasi pada setiap indikator dapat dilihat pada table 6 berikut.

Tabel 6. Tingkat Literasi Keuangan

| Indikator   | Pernyataan                    | Tingkat Literasi |                       |                |
|-------------|-------------------------------|------------------|-----------------------|----------------|
|             |                               | Rendah<br><60%   | Sedang<br>60%-<br>80% | Tinggi<br>>80% |
| Pengetahuan | 1. Pengetahuan dasar keuangan |                  |                       | 84,2%          |
|             | 2. Manfaat                    |                  |                       | 89,4%          |

|           | perencanaan keuangan            |       |
|-----------|---------------------------------|-------|
| Tabungan  | 1. Pendapatan rata-rata         | 84%   |
|           | 2. Menyimpan uang di Bank       | 79,6% |
|           | 3. Pengetahuan kelayakan kredit | 80,4% |
| Asuransi  | 1. Asuransi Jiwa                | 82,2% |
|           | 2. Asuransi Kendaraan           | 79,4% |
| Investasi | 1. Kepemilikan saham            | 87,6% |
|           | 2. Manfaat investasi            | 84%   |

## Pengetahuan

Riset ini berhasil mengungkap bahwa seluruh responden terbukti pernah menggunakan layanan pinjaman online. Secara deskriptif, riset ini berhasil membuktikan bahwa para pengguna layanan pinjaman online memiliki tingkat literasi yang tinggi. Jumlah responden dengan penghasilan di atas lima juta rupiah, cenderung tidak menjadi pengguna layanan pinjaman online.

Pengetahuan pengguna mengenai manfaat perencanaan keuangan, menjadi pendorong utama kalangan usia 19 sampai 34 tahun untuk menggunakan layanan pinjaman online. Tingkat pengetahuan dasar keuangan responden berada pada kategori tinggi dengan nilai 84,2%. Pengetahuan responden mengenai manfaat dari perencanaan keuangan berada pada kategori tinggi dengan nilai 89,4%. Pada dimensi pengetahuan, terbukti bahwa tingginya pengetahuan, mendorong seseorang untuk menggunakan layanan pinjaman online. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengungkap bahwa tingginya literasi keuangan berpengaruh terhadap keberterimaan teknologi keuangan (Humaidi et al. 2020; Lusardi 2019; Panos and Wilson 2020; Wewengkang et al. 2021).

## Tabungan

Sebanyak 21% responden pada kriteria menyimpan uang di bank, masih enggan

menyimpan dananya di bank, atau cenderung tidak memiliki tabungan. Pada tingkat pendapatan rata-rata responden, diperoleh kategori tinggi dengan nilai 84%. Tingkat pengetahuan responden mengenai kelayakan kredit termasuk kedalam kategori tinggi pada nilai 80,4%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan kelayakan kredit dan tingkat pendapatan rata-rata, mendorong seseorang untuk menggunakan layanan pinjaman online. Meskipun berada dalam kategori sedang untuk responden yang menyimpan dana di bank, tidak menjadi penghalang bagi seseorang untuk mengadopsi teknologi keuangan dengan baik. Hal ini semakin memperkuat manfaat dari hadirnya teknologi keuangan dalam kehidupan masyarakat yang dirasa membantu masyarakat dalam mengelola keuangan dan mencukupi kebutuhan (Okoye et al. 2018; Zhang and Kim 2020).

## Asuransi

Sebagian responden bukan menjadi pengguna asuransi kendaraan. Hal ini dibuktikan dengan hanya sebanyak 79,4% responden sebagai pengguna asuransi kendaraan yang termasuk kedalam kategori sedang untuk indikator literasi keuangan. Sebesar 82,2% responden termasuk kedalam pengguna asuransi jiwa dan berada pada kategori tinggi.

Sebagian besar pengguna layanan pinjaman online adalah pengguna asuransi. Hal ini berarti bahwa pengguna jasa layanan pinjaman online memahami mitigasi risiko yang diperlukan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan di kemudian hari dan berdampak pada kondisi finansial (Syah 2020; Syah et al. 2020). Hal ini memperkuat penelitian yang telah ada mengenai literasi keuangan dan layanan pinjaman online (Lusardi 2019; Wewengkang et al. 2021).

## Investasi

Tingkat literasi pengguna layanan pinjaman online mengenai investasi tergolong tinggi.

Wawasan mengenai manfaat investasi telah diterapkan oleh responden pengguna layanan pinjaman online seperti kepemilikan saham dan pengetahuan mengenai imbal hasil atas investasi yang akan diperoleh dikemudian hari.

Penelitian ini menjadi pendukung yang relevan atas penelitian terdahulu yang menggunakan analisis statistik dalam pelaksanaannya. Penelitian ini berhasil membuktikan secara deskriptif, bahwa dimensi literasi keuangan (pengetahuan, tabungan, asuransi, dan investasi) yang tinggi, dengan tingkat pendapatan tertentu, mendorong kalangan usia 19 sampai 34 tahun untuk menggunakan layanan pinjaman online. Keterbatasan penelitian ini adalah pada cakupan wilayah dan jumlah responden yang masih dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Pada beberapa indikator, terungkap bahwa tingkat literasi pengguna layanan pinjaman online termasuk kedalam kategori tinggi dengan hasil lebih dari 80%. Sebagian indikator menunjukkan hasil sedang pada kurun 60% sampai 80%. Tidak ada indikator rendah pada tingkat literasi yang ditunjukkan oleh responden.

Penelitian ini berhasil mengungkap lebih dalam keterkaitan literasi keuangan terhadap penggunaan layanan pinjaman online secara deskriptif dan spesifik terhadap pengguna layanan pinjaman online terbesar di Indonesia berdasarkan kriteria usia. Hal ini dapat menjadi dasar peramalan terhadap perkembangan industri layanan pinjaman online dengan mengaitkan tingkat pendapatan dan banyaknya penyedia layanan pinjaman online. Pasar pengguna layanan pinjaman online masih akan terus berkembang pada masa yang akan datang.

Kebaruan penelitian ini mengungkap bahwa para pengguna layanan pinjaman online memiliki literasi keuangan yang tinggi. Perkembangan informasi dan layanan digital yang memudahkan pengguna, menjadi dasar

atas dominasi pengguna layanan pada kalangan usia 19 sampai 34 tahun.

### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Slehat, Zaher Abdel Fattah. 2021. "Determining the Effect of Banking Service Quality on Customer Loyalty Using Customer Satisfaction as a Mediating Variable: An Applied Study on the Jordanian Commercial Banking Sector." *International Business Research* 14(4):1-58.
- Ch, Irwan, Titiek Tjahja Andari, and Mas Nur Mukmin. 2020. "CUSTOMER AND FINANCIAL PERFORMANCE ANALYSIS WITH THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS FOR PRODUCTIVE ECONOMIC BUSINESSES-JOINT BUSINESS GROUP."
- Farida, Mamik Nur, Yoyok Soesatyo, and Tony Seno Aji. 2021. "Influence of Financial Literacy and Use of Financial Technology on Financial Satisfaction through Financial Behavior." *International Journal of Education and Literacy Studies* 9(1):86-95.
- Handro, Paul. 2018. "THE ROLE OF CUSTOMER EXPERIENCE IN RETAIL BANKING AND THE RISE OF FINTECHS." *Annals of Constantin Brancusi University of Targu-Jiu. Economy Series* (1).
- Humaidi, Ahmad, Muhammad Khoirudin, Ainun Riska Adinda, and Achmad Kautsar. 2020. "The Effect of Financial Technology, Demography, and Financial Literacy on Financial Management Behavior of Productive Age in Surabaya, Indonesia." *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering* 6(01):77-81.

- Hutapea, Riauli Susilawaty. 2020. "The Effect of Financial Technology (Fin-Tech) on Customer Satisfaction Level (A Case Study on SMEs)." Pp. 668-74 in. Atlantis Press.
- Lusardi, Annamaria. 2019. "Financial Literacy and the Need for Financial Education: Evidence and Implications." *Swiss Journal of Economics and Statistics* 155(1):1-8.
- Mukmin, Mas Nur. 2020. "A Behavioral Engineering: Fraud Prevention in Accounting Students With the Involvement of Religious Motivation." *International Journal of Civil Engineering and Technology* 11(1).
- Mukmin, Mas Nur, and Hesti Wulansari. 2017. "Akuntabilitas Kinerja Akuntan Pendidik Berdasarkan Kompetensi Akuntan Dan Etika Profesional (Studi Empiris Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bogor)." *Jurnal Akunida* 3(2):51-59.
- Okoye, Lawrence U., Alexander Ehimare Omankhanlen, JOHNSON IFEANYI OKOH, and Areghan Akhanolu Isibor. 2018. "Technology-Based Financial Services Delivery and Customer Satisfaction: A Study of the Nigerian Banking Sector." *International Journal of Civil Engineering and Technology* 9(13):214-23.
- Panos, Georgios A., and John OS Wilson. 2020. "Financial Literacy and Responsible Finance in the FinTech Era: Capabilities and Challenges."
- Rani, Mimi Suriaty Binti Abdul. 2021. "Study on Customer Satisfaction, Adoption, Perception, Behaviour, and Security on Financial Technology (Fintech) Services." P. 9th in Vol. 8.
- Silaningsih, Endang, and Putri Utami. 2018. "Pengaruh Marketing Mix Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Produk Olahan Makanan Ringan." *Jurnal Sosial Humaniora* 9(2):144-58.
- Syah, Rahmad. 2020. "Optimization Tree Based Inference to Customer Behaviors in Dynamic Control System."
- Syah, RAHMAD, MKM Nasution, ERNA BUDHIARTI Nababan, and SYAHRIL Efendi. 2020. "Knowledge Acceleration Estimator (KAE) Model to Customer Behavior Using Business Metrics." *Journal of Theoretical and Applied Information Technology* 98(08).
- Wewengkang, Caeli BP, Maryam Mangantar, and Shinta JC Wangke. 2021. "The Effect Of Financial Technology Use And Financial Literacy Towards Financial Inclusion In Manado (Case Study: Feb Students In Sam Ratulangi University Manado)." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 9(2).
- Zhang, L., and H. Kim. 2020. "The Influence of Financial Service Characteristics on Use Intention through Customer Satisfaction with Mobile Fintech." *Journal of System and Management Sciences* 10(2):82-94.