

Transformasi Keuangan Digital dan Partisipasi Anggota Terhadap Inklusi Keuangan Digital: Peran Mediasi Kualitas Layanan Keuangan Digital Pada Koperasi Kredit di Kota Ambon

Maria Josefa F Esomar¹⁾, Evracia Turukay²⁾

^{1,2} Universitas Pattimura, Indonesia,

Email : dyahesomar@gmail.com¹, evaturukay543@gmail.com²

Abstract: *This study aims to analyze the influence of digital financial transformation and member participation on digital financial inclusion, with the quality of digital financial services as a mediating variable in credit unions in Ambon City. This study employed a quantitative causal-associative approach. Data were collected via a questionnaire administered to 150 credit union members who were familiar with or had used digital financial services and were analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares. The results indicate that digital financial transformation has a positive and significant effect on the quality of digital financial services ($\beta = 0.16$; $p = 0.00$) but does not have a direct effect on digital financial inclusion ($\beta = -0.01$; $p = 0.56$). Member participation significantly affects the quality of digital financial services ($\beta = 0.84$; $p = 0.00$) and digital financial inclusion ($\beta = 0.49$; $p = 0.00$). The quality of digital financial services also has a significant effect on digital financial inclusion ($\beta = 0.51$; $p = 0.00$) and mediates the relationship between the variables. These findings indicate that the digitalization of cooperatives cannot be achieved through the provision of technological systems alone; it must be translated into services that are secure, responsive, user-friendly, and supported by participation.*

Abstrak : *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi keuangan digital dan partisipasi anggota terhadap inklusi keuangan digital, dengan kualitas layanan keuangan digital sebagai variabel mediasi pada koperasi kredit di Kota Ambon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 150 anggota koperasi kredit yang telah mengenal atau menggunakan layanan keuangan digital, kemudian dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square. Hasil penelitian menunjukkan transformasi keuangan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan keuangan digital ($\beta = 0,16$; $p = 0,00$), tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap inklusi keuangan digital ($\beta = -0,01$; $p = 0,56$). Partisipasi anggota berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan keuangan digital ($\beta = 0,84$; $p = 0,00$) dan inklusi keuangan digital ($\beta = 0,49$; $p = 0,00$). Kualitas layanan keuangan digital juga berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan digital ($\beta = 0,51$; $p = 0,00$) serta memediasi hubungan antarvariabel. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi koperasi tidak cukup dilakukan melalui penyediaan sistem teknologi, tetapi harus diterjemahkan menjadi layanan yang aman, responsif, mudah digunakan, dan didukung partisipasi aktif anggota.*

Keywords : *Digital Financial Inclusion; Member Participation; Digital Service Quality; Credit Unions*

PENDAHULUAN

Inklusi keuangan digital telah menjadi isu strategis dalam pembangunan ekonomi kontemporer karena berperan dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal, memperkuat pemberdayaan ekonomi, dan mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya pengurangan kemiskinan, pertumbuhan ekonomi inklusif, dan pengurangan ketimpangan

(Demirgüç-Kunt et al., 2021). Perkembangan teknologi keuangan pascapandemi COVID-19 mendorong lembaga keuangan untuk tidak lagi bergantung pada layanan fisik, tetapi mengembangkan kanal digital yang lebih cepat, efisien, dan menjangkau kelompok yang sebelumnya belum terlayani. Selain itu, kualitas kelembagaan, inflasi, dan tingkat pengangguran turut memengaruhi variasi inklusi keuangan digital antar kelompok masyarakat (Ozili & Iddouch, 2026). Kondisi ini menuntut lembaga keuangan, termasuk koperasi kredit, untuk melakukan perubahan mendasar dalam sistem pelayanan, pola interaksi, dan strategi peningkatan partisipasi anggota agar mampu mendukung inklusi keuangan digital secara lebih efektif (Kamau *et al.*, 2024).

Dalam konteks Indonesia, isu tersebut menjadi semakin relevan ketika diarahkan pada wilayah kepulauan seperti Maluku, khususnya Kota Ambon. Karakteristik geografis kepulauan menyebabkan layanan keuangan berbasis kantor fisik tidak selalu mampu menjangkau anggota secara efektif, terutama kelompok masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan mobilitas, infrastruktur, dan akses layanan formal (Afandi *et al.*, 2026). Koperasi kredit memiliki posisi strategis dalam konteks ini karena berlandaskan prinsip “dari, oleh, dan untuk anggota”, sehingga tidak hanya berfungsi sebagai lembaga ekonomi, tetapi juga sebagai instrumen solidaritas sosial dan pemberdayaan masyarakat yang belum sepenuhnya terjangkau oleh layanan perbankan formal (Pigeon, 2023). Transformasi keuangan digital pada koperasi kredit di Maluku tidak hanya merepresentasikan agenda modernisasi teknologi, tetapi juga merupakan strategi kelembagaan yang diperlukan untuk memperluas jangkauan layanan, mengurangi hambatan geografis, meningkatkan transparansi tata kelola, serta memperkuat partisipasi anggota dalam ekosistem layanan keuangan digital.

Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025 menunjukkan bahwa indeks inklusi keuangan Indonesia meningkat dari 75,02% pada tahun 2024 menjadi 80,51% pada tahun 2025, tetapi capaian tersebut masih diikuti oleh kesenjangan literasi dan kapasitas pemanfaatan layanan keuangan digital (OJK, 2025). Di tingkat lokal, Data Statistik Sektor Kota Ambon mencatat terdapat 671 unit koperasi di lima kecamatan, dengan 59 unit di antaranya merupakan Koperasi Simpan Pinjam (KSP). Namun, hanya 35 KSP yang berstatus aktif, sedangkan 24 lainnya tidak aktif, sehingga mengindikasikan adanya persoalan keberlanjutan kelembagaan, efektivitas layanan, dan kapasitas adaptasi koperasi terhadap perubahan lingkungan digital (Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon, 2025). Statistik sektoral kota Ambon tahun 2025), Kondisi ini menunjukkan bahwa perluasan akses keuangan tidak cukup hanya dilihat dari jumlah lembaga atau ketersediaan layanan, tetapi juga dari kualitas layanan, intensitas penggunaan, kepercayaan anggota, dan kemampuan koperasi membangun ekosistem digital yang benar-benar inklusif.

Meskipun penelitian mengenai transformasi digital dan inklusi keuangan terus berkembang, literatur yang ada masih menyisakan beberapa kesenjangan penting. Pertama, sebagian besar studi masih

berfokus pada sektor perbankan komersial, fintech, dan masyarakat urban, sementara kajian mengenai koperasi kredit di wilayah kepulauan dengan disparitas spasial tinggi masih terbatas (Hashmi *et al.*, 2025 ; Ampumuza & Katushabe, 2026 ; Afandi *et al.*, 2026 ; Le, 2026) Kedua, pendekatan teoritis yang dominan, seperti Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), cenderung melihat adopsi teknologi sebagai keputusan individual yang rasional, sehingga belum cukup menangkap dimensi relasional dalam koperasi kredit yang berbasis keanggotaan (Liu *et al.*, 2022). Ketiga, hubungan antara transformasi digital dan inklusi keuangan sering diasumsikan bersifat langsung (Id & Roy, 2020; Sharov, 2026), padahal masih terdapat mekanisme antara yang menentukan apakah teknologi benar-benar menghasilkan inklusi yang bermakna. Dalam konteks koperasi kredit, mekanisme tersebut terutama berkaitan dengan kualitas layanan keuangan digital dan partisipasi aktif anggota sebagai pemilik sekaligus pengguna layanan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan Diffusion of Innovations Theory (DOI) dan Social Exchange Theory (SET) dalam satu model mediasi untuk menjelaskan inklusi keuangan digital pada koperasi kredit di Kota Ambon. DOI digunakan untuk memahami bagaimana transformasi keuangan digital sebagai inovasi menyebar, diterima, dan diinternalisasi oleh anggota (AL-Nuaimi *et al.*, 2024), sedangkan SET menjelaskan mengapa anggota bersedia berpartisipasi ketika mereka memperoleh manfaat, kepercayaan, dan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan (Cropanzano & Mitchell, 2005). Kebaruan penelitian ini juga terletak pada reposisi partisipasi Anggota sebagai anteseden aktif yang membentuk kualitas layanan digital, serta penempatan Kualitas Layanan Keuangan Digital sebagai mediator yang menjelaskan bagaimana transformasi organisasi dan keterlibatan anggota dapat menghasilkan inklusi keuangan digital yang nyata dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan menguji peran Kualitas Layanan Keuangan Digital sebagai mediator dalam hubungan antara Transformasi Keuangan Digital dan Partisipasi Anggota terhadap Inklusi Keuangan Digital. Secara teoretis, penelitian ini memperluas model inklusi keuangan digital berbasis DOI–SET pada organisasi koperasi; secara praktis, hasilnya dapat menjadi dasar perumusan strategi digitalisasi koperasi yang lebih inklusif, partisipatif, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan ini digunakan karena penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh transformasi keuangan digital dan partisipasi anggota terhadap inklusi keuangan digital, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kualitas layanan keuangan digital sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian dikumpulkan dalam bentuk angka melalui kuesioner dan dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan antarvariabel (Bougie & Sekaran, 2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi kredit yang telah mengenal atau menggunakan layanan keuangan digital koperasi. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Setelah jumlah minimum responden diperoleh, teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling dengan kriteria: anggota koperasi kredit yang masih aktif, pernah menggunakan atau berinteraksi dengan layanan keuangan digital koperasi, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sebanyak 150 responden sebagai sampel penelitian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur ilmiah, dokumen koperasi, laporan lembaga terkait, serta penelitian terdahulu yang relevan. Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Instrumen kuesioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan adaptasi dari berbagai penelitian terdahulu dan disesuaikan dengan konteks koperasi kredit yang menerapkan layanan keuangan digital. Transformasi keuangan digital (X1) diukur melalui empat indikator, yaitu investasi infrastruktur digital, otomatisasi proses bisnis, digitalisasi produk dan layanan, serta kompetensi digital sumber daya manusia, dengan merujuk pada Karunakaran *et al.*, (2023), Le *et al.*, (2026), Yao & Yang, (2022) dan Sharov (2026). Partisipasi anggota (X2) diukur melalui interaksi dan komunikasi, pemberian informasi atau umpan balik, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, serta komitmen terhadap koperasi, dengan mengacu pada Biswas, B., & Roy, (2020), Zou & Wang, (2022), Liu *et al.*, (2022), serta Zhang *et al.*, (2020). Kualitas layanan keuangan digital (Z) sebagai variabel mediasi diukur melalui keandalan layanan, kualitas informasi, keamanan dan privasi, serta daya tanggap layanan, yang didasarkan pada Biswas, B., & Roy, (2020),; Asamani & Majumdar, (2024) serta Violla Yarmanti *et al.*, (2025). Selanjutnya, inklusi keuangan digital (Y) diukur melalui kepemilikan akun digital, aksesibilitas layanan digital, penggunaan layanan keuangan digital, serta literasi keuangan digital yang menunjukkan kemampuan anggota dalam menggunakan layanan keuangan digital. Indikator ini diadaptasi dari Li & Liu, (2023), Afandi *et al.*, (2026), Munir *et al.*, (2026)

Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS). Teknik ini dipilih karena sesuai untuk menguji hubungan antarvariabel laten serta menguji pengaruh mediasi dalam model penelitian. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif, pengujian outer model, pengujian inner model, dan pengujian mediasi. Pengujian outer model dilakukan melalui convergent validity, discriminant validity, composite reliability, dan Cronbach's alpha. Pengujian inner model dilakukan dengan melihat nilai R-square, path coefficient, t-statistic, p-value, dan effect size. Selanjutnya, pengujian mediasi dilakukan untuk mengetahui peran kualitas layanan keuangan digital

dalam memediasi pengaruh transformasi keuangan digital dan partisipasi anggota terhadap inklusi keuangan digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh konstruk laten dalam penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan secara statistik sebelum dilanjutkan pada tahap pengujian model struktural. Dalam penelitian berbasis SEM-PLS, evaluasi model pengukuran menjadi tahapan penting karena kualitas hubungan antarvariabel dapat ditafsirkan secara tepat apabila indikator yang digunakan terbukti reliabel dan valid.

Hasil penilaian model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas internal. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Cronbach's alpha dan composite reliability pada masing-masing variabel yang berada di atas ambang batas 0,70. Temuan ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik dalam merepresentasikan konstruk laten yang diukur. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) pada seluruh variabel laten juga berada di atas 0,50, sehingga dapat dinyatakan bahwa model telah memenuhi syarat validitas konvergen. Mengacu pada Hair *et al.*, (2022), hasil ini menunjukkan bahwa model pengukuran yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi standar kelayakan, baik dari reliabilitas maupun validitas konvergen, sehingga layak untuk dilanjutkan pada tahap pengujian model struktural.

Tabel 1. Validitas dan Reliabilitas

Latent Variables	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Transformasi Keuangan Digital	.94	.95	.67
Partisipasi Anggota	.89	.85	.57
Kualitas layanan keuangan anggota	.94	.93	.63
Inklusi Keuangan Digital	.89	.92	.65

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.0

Berdasarkan hasil pengujian Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT), seluruh hubungan antarkonstruk berada di bawah batas maksimum 0,90. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah validitas diskriminan dalam model penelitian. Artinya, masing-masing konstruk memiliki karakteristik pengukuran yang berbeda dan tidak saling tumpang tindih secara berlebihan. Dengan demikian, Transformasi Keuangan Digital, Partisipasi Anggota, Kualitas Layanan Keuangan Anggota, dan Inklusi Keuangan Digital dapat diperlakukan sebagai konstruk laten yang berdiri secara berbeda dalam model penelitian.

Kesesuaian model diuji melalui nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai SRMR pada saturated model dan estimated model masing-masing sebesar 0,075. Nilai tersebut berada di bawah ambang batas yang direkomendasikan, yaitu 0,08. Dengan demikian, model penelitian ini dapat dinyatakan memiliki tingkat kesesuaian yang memadai (Hair *et al.*, 2022).

Nilai SRMR sebesar 0,075 mengindikasikan bahwa perbedaan antara matriks korelasi yang diamati dengan matriks korelasi yang diprediksi oleh model masih berada dalam batas yang dapat diterima. Dengan kata lain, struktur model yang dibangun telah cukup sesuai dengan data empiris. Hasil ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa model telah memenuhi kriteria reliabilitas, validitas konvergen, dan validitas diskriminan. Oleh karena itu, model penelitian dinyatakan layak untuk dilanjutkan pada tahap pengujian model struktural dan pengujian hipotesis.

Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai VIF di bawah 5, dengan nilai terendah sebesar 1,654 dan nilai tertinggi sebesar 4,084. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas yang serius dalam model penelitian. Hasil R-Square menunjukkan bahwa Inklusi Keuangan Digital memiliki nilai sebesar 0,706. Artinya, variabel dalam model mampu menjelaskan Inklusi Keuangan Digital sebesar 70,6%, sedangkan 29,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Sementara itu, Kualitas Layanan Keuangan Anggota memiliki nilai R-Square sebesar 0,502. Artinya, variabel dalam model mampu menjelaskan Kualitas Layanan Keuangan Anggota sebesar 50,2%, sedangkan 49,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

Hypothesis	Path	β	S.E.	t-value	p-value	Interpretasi
H1	TKD $\rightarrow$ KLK	.16	.05	3.38	.00	Berpengaruh Signifikan
H2	TKD $\rightarrow$ IKD	-.01	.02	0.58	.56	Tidak Berpengaruh Signifikan
H3	PKA $\rightarrow$ KLK	.84	.08	22.88	.00	Berpengaruh Signifikan
H4	PKA $\rightarrow$ IKD	.49	.05	8.91	.00	Berpengaruh Signifikan
H5	KLK $\rightarrow$ IKD	.51	.02	8.96	.00	Berpengaruh Signifikan
H6	TKD $\rightarrow$ KLK $\rightarrow$ IKD	.43	.05	8.22	.00	Berpengaruh Signifikan
H7	PKA $\rightarrow$ KLK $\rightarrow$ IKD	.18	.08	3.11	.00	Berpengaruh Signifikan

Note. TKD: transformasi keuangan digital; PKA: Partisipasi keuangan Anggota; KLK: kualitas layanan keuangan, IKD: inklusi keuangan digital.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.0

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Tabel 2, Transformasi keuangan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan keuangan, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan digital. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi keuangan digital lebih dahulu berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan keuangan, namun belum secara langsung mendorong

peningkatan inklusi keuangan digital. Selanjutnya, partisipasi keuangan anggota terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan keuangan maupun inklusi keuangan digital. Kualitas layanan keuangan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap inklusi keuangan digital. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan keuangan menjadi faktor penting dalam memperkuat inklusi keuangan digital. Selain itu, hasil pengujian efek tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas layanan keuangan mampu memediasi pengaruh transformasi keuangan digital dan partisipasi keuangan anggota terhadap inklusi keuangan digital. Dengan demikian, enam dari tujuh hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima, sedangkan satu hipotesis, yaitu pengaruh langsung transformasi keuangan digital terhadap inklusi keuangan digital, dinyatakan tidak signifikan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inklusi keuangan digital pada koperasi kredit tidak dapat dijelaskan hanya melalui keberadaan teknologi, melainkan melalui kemampuan koperasi menerjemahkan transformasi digital menjadi pengalaman layanan yang benar-benar dirasakan manfaatnya oleh anggota. Transformasi Keuangan Digital yang mendorong peningkatan Kualitas Layanan Keuangan memperlihatkan bahwa teknologi berperan sebagai fondasi awal bagi perbaikan sistem layanan, seperti kemudahan proses, kecepatan akses, keamanan transaksi, dan efisiensi administrasi (Violla Yarmanti *et al.*, 2025). Namun, ketika transformasi digital tidak secara langsung mendorong Inklusi Keuangan Digital, hal ini mengindikasikan bahwa teknologi belum tentu langsung menciptakan akses, penggunaan, dan keterlibatan anggota apabila tidak disertai dengan kepercayaan, literasi digital, serta kenyamanan dalam menggunakan layanan.

Dalam konteks ini, Kualitas Layanan Keuangan menjadi faktor kunci karena layanan yang andal, responsif, aman, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan anggota dapat memperkuat kepercayaan serta mendorong anggota untuk memanfaatkan layanan digital secara lebih aktif. Artinya, inklusi keuangan digital lebih mungkin terbentuk ketika anggota tidak hanya mengetahui keberadaan layanan digital, tetapi juga merasakan bahwa layanan tersebut memberikan kemudahan, perlindungan, dan nilai praktis dalam aktivitas keuangan anggota koperasi (Biswas, B., & Roy, 2020). Sementara itu, Partisipasi Anggota memperlihatkan peran yang lebih strategis karena anggota koperasi bukan hanya penerima layanan, tetapi juga bagian dari proses pembentukan nilai layanan melalui keterlibatan, umpan balik, komunikasi, dan kepercayaan terhadap Lembaga (Asamani & Majumdar, 2024). Dengan demikian, inklusi keuangan digital dalam koperasi kredit lebih tepat dimaknai sebagai proses sosial-teknologis, yaitu proses ketika teknologi, kualitas layanan, dan partisipasi anggota saling memperkuat untuk menciptakan akses keuangan digital yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Secara teoretis, temuan ini mengonfirmasi Diffusion of Innovations Theory (DOI) bahwa inovasi hanya akan diadopsi apabila dipersepsikan memiliki manfaat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Namun, dalam konteks koperasi kredit, proses adopsi teknologi juga perlu dijelaskan melalui perspektif relasional seperti Social Exchange Theory (SET), karena anggota bukan sekadar pengguna pasif, melainkan aktor yang ikut menciptakan nilai layanan melalui partisipasi, umpan balik, dan kepercayaan kelembagaan. Dibandingkan dengan perbankan komersial yang cenderung menekankan perluasan akses melalui aplikasi digital, koperasi kredit di wilayah kepulauan seperti Kota Ambon membutuhkan pendekatan yang lebih sosial dan kontekstual. Selain itu, hasil penelitian ini selaras dengan pandangan bahwa lembaga keuangan non-bank, termasuk koperasi, memiliki potensi inklusif yang lebih kuat bagi kelompok marginal karena model layanannya relatif lebih personal, fleksibel, dan berbasis kedekatan sosial (Zhou *et al.*, 2023). Bagi kelompok yang menghadapi hambatan akses terhadap bank tradisional, seperti masyarakat berpendapatan rendah, anggota di wilayah terpencil, atau kelompok dengan keterbatasan tertentu, koperasi dapat berperan sebagai institusi keuangan alternatif yang lebih adaptif terhadap kebutuhan lokal. Digitalisasi koperasi harus diarahkan bukan hanya pada efisiensi teknologi, tetapi juga pada penguatan kualitas layanan, pendampingan anggota, dan literasi digital agar inklusi yang dihasilkan bersifat substantif serta tidak memperlebar kesenjangan akses antaranggota.

KESIMPULAN

Inklusi keuangan digital pada koperasi kredit di Kota Ambon tidak terbentuk secara otomatis melalui transformasi teknologi, tetapi melalui keterpaduan antara kesiapan digital lembaga, kualitas layanan keuangan, dan partisipasi anggota. Transformasi keuangan digital terbukti berperan dalam memperbaiki kualitas layanan, namun belum cukup kuat untuk mendorong inklusi keuangan digital secara langsung apabila tidak didukung oleh layanan yang aman, mudah digunakan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan anggota. Kualitas layanan keuangan menjadi faktor penting yang mendorong anggota untuk mengakses dan menggunakan layanan digital secara lebih aktif. Sementara itu, partisipasi anggota memperkuat proses inklusi karena anggota koperasi tidak hanya bertindak sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai pihak yang ikut menilai, memberi masukan, dan membentuk kualitas layanan digital koperasi. Dengan demikian, keberhasilan inklusi keuangan digital dalam konteks koperasi kredit lebih tepat dipahami sebagai hasil integrasi antara transformasi digital, mutu layanan, dan keterlibatan aktif anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi koperasi tidak cukup dimaknai sebagai penyediaan aplikasi atau sistem teknologi, tetapi harus diarahkan pada peningkatan pengalaman layanan anggota. Oleh karena itu, penguatan inklusi keuangan digital perlu dilakukan melalui layanan digital yang sederhana, aman, mudah dipahami, serta didukung oleh edukasi literasi keuangan digital dan ruang umpan balik anggota secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. A., Hartarto, R. B., Wicaksono, F. S., Sugiarto, F., & Ginanjar, R. F. M. (2025). Advancing financial inclusion for persons with disabilities in Indonesia: Evidence from Yogyakarta Special Region. *Journal of Population and Social Studies*, 34, 755–775. <https://doi.org/10.25133/JPSSv342026.038>
- Al-Nuaimi, M. N., Al Sawafi, O. S., Malik, S. I., & Al-Marooof, R. S. (2024). Extending the unified theory of acceptance and use of technology to investigate determinants of acceptance and adoption of learning management systems in the post-pandemic era: A structural equation modeling approach. *Interactive Learning Environments*, 32(5), 1710–1736. <https://doi.org/10.1080/10494820.2022.2127777>
- Ampumuza, D., Katushabe, C., & Tamale, M. (2026). A systematic review and future directions for AI-driven detection of fraud patterns in SACCO transactions. *Frontiers in Artificial Intelligence*, 8, Article 1690482. <https://doi.org/10.3389/frai.2025.1690482>
- Asamani, A., & Majumdar, J. (2024). An empirical study of digital lending in India and the variables associated with its adoption. *BAR - Brazilian Administration Review*, 21(3), Article e230132. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2024230132>
- Babita, Hashmi, S., Sarangi, M., Soundarya, M., Murugan, R., Gupta, T., & Garg, M. (2025). The role of fintech in reshaping traditional banking and financial services. *International Journal of Accounting and Economics Studies*, 12(SI-1), 303–307. <https://doi.org/10.14419/gcqys750>
- Biswas, B., & Roy, S. K. (2020). Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. *PLOS ONE*, 15(12), Article e0244609. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244609>
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1897-4>
- Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon. (2025). *Statistik sektoral Kota Ambon tahun 2025*. Pemerintah Kota Ambon.
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE.
- Kamau, J. N., Mathuva, D. M., & Ndiritu, S. W. (2024). Digital transformation: A study of how SACCO members in Kenya experience financial inclusion through digital financial services. *Forum Scientiae Oeconomia*, 12(1), 139–150. https://doi.org/10.23762/FSO_VOL12_NO1_7
- Karunakaran, S., & Gopinathan, N. (2023). Role of digitalisation in rural banking sector in Madurai, India. *Finance: Theory and Practice*, 27(1), 76–90. <https://doi.org/10.26794/2587-5671-2023-27-1-76-90>

- Le, Q. M., Phan, A., Nguyen, D. L., Le, T. M. N., Nguyen, V. L., Nguyen, B. H., & Le, T. T. H. (2026). Organizational dynamics and financial sustainability: Evidence from Vietnam's People's Credit Funds. *Research on World Agricultural Economy*, 7(1), 435–451. <https://doi.org/10.36956/rwae.v7i1.2455>
- Li, Q., & Liu, Q. (2023). Impact of digital financial inclusion on residents' income and income structure. *Sustainability*, 15(3), Article 2196. <https://doi.org/10.3390/su15032196>
- Liu, G., Qiao, D., Liu, Y., & Fu, X. (2022). Does service utilization improve members' welfare? Evidence from citrus cooperatives in China. *Sustainability*, 14(11), Article 6755. <https://doi.org/10.3390/su14116755>
- Munir, Q., Ali, S., Jreisat, A., Al-Mohamad, S., & Khaki, A. R. (2026). Digital banking as a gender equalizer? Evidence from institutional quality thresholds. *Cogent Business & Management*, 13(1), Article 2651467. <https://doi.org/10.1080/23311975.2026.2651467>
- Otoritas Jasa Keuangan & Badan Pusat Statistik. (2026). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2025*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Ozili, P. K., & Iddouch, K. (2026). Population structure and digital financial inclusion. *Journal of Economic Studies*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1108/JES-09-2025-0706>
- Pigeon, M.-A. (2023). Credit union ethics. In D. C. Poff & A. C. Michalos (Eds.), *Encyclopedia of business and professional ethics* (pp. 508–513). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-22767-8_1244
- Sharov, V., Garafonova, O., Dvornyk, I., & Bilan, S. (2026). Business model innovation in e-commerce: Ethical business leadership through service architecture diversification. *Business Ethics and Leadership*, 10(1), 41–65. [https://doi.org/10.61093/bel.10\(1\).41-65.2026](https://doi.org/10.61093/bel.10(1).41-65.2026)
- Yao, L., & Yang, X. (2022). Can digital finance boost SME innovation by easing financing constraints? Evidence from Chinese GEM-listed companies. *PLOS ONE*, 17(3), Article e0264647. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264647>
- Yarmanti A., V., Wissalam Bustami, A., & Muhammad Ardo, A. (2025). Islamic banking innovation and customer satisfaction: A case study of Indonesia and Nigeria. *BANCO: Jurnal Manajemen dan Perbankan Syariah*, 7(1), 90–110. <https://doi.org/10.35905/banco.v7i1.11018>
- Zhang, S., Sun, Z., Ma, W., & Valentinov, V. (2020). The effect of cooperative membership on agricultural technology adoption in Sichuan, China. *China Economic Review*, 62, Article 101334. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2019.101334>
- Zhou, Y., Zhang, C., & Li, Z. (2023). The impact of digital financial inclusion on household carbon emissions: Evidence from China. *Journal of Economic Structures*, 12, Article 6. <https://doi.org/10.1186/s40008-023-00296-w>
- Zou, Y., & Wang, Q. (2022). Impacts of farmer cooperative membership on household income and inequality: Evidence from a household survey in China. *Agricultural and Food Economics*, 10, Article 17. <https://doi.org/10.1186/s40100-022-00222-x>