



## Urgensi Literasi Keuangan Digital sebagai Upaya Melindungi Komunitas Urban dari Penipuan Online

Zulaikha<sup>1</sup>, Farida<sup>2\*</sup>, Sri Astutik<sup>3</sup>, Nur'annafi Farni Syam Maella<sup>4</sup>, Nur Handayanti<sup>5</sup>

<sup>1, 2, 4</sup> Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Dr. Soetomo

<sup>3, 5</sup> Fakultas Hukum, Universitas Dr. Soetomo

### Abstrak

Transformasi pembayaran digital melalui *e-wallet*, QRIS, *marketplace*, dan layanan keuangan berbasis aplikasi meningkatkan kemudahan transaksi masyarakat urban, tetapi juga memperbesar risiko penipuan online. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan literasi keuangan digital warga RT 02 RW 04 Kelurahan Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo, Surabaya, khususnya dalam mengenali, menghindari, dan melaporkan modus penipuan berbasis transaksi digital. Program dilaksanakan dengan pendekatan edukasi partisipatif berbasis komunitas melalui identifikasi kebutuhan, literasi tatap muka, diskusi kasus, simulasi modus penipuan, dan pendampingan daring selama satu bulan. Temuan awal menunjukkan warga aktif menggunakan layanan digital, tetapi masih lemah dalam memahami keamanan transaksi, seperti perlindungan OTP/PIN, verifikasi dua langkah, pengecekan QRIS/*e-wallet*, tautan palsu, dan prosedur pelaporan. Modus yang banyak ditemukan meliputi hadiah palsu, tautan undangan digital, belanja online fiktif, pinjaman online ilegal, love scam, dan akun palsu. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pengetahuan sebesar 33,3%, kemampuan mengenali modus dan pelaporan sebesar 36,0%, serta pemahaman penggunaan QRIS/*e-wallet* secara aman sebesar 42,2%. Program ini juga membentuk mekanisme konsultasi awal melalui perangkat RT sebagai upaya perlindungan berbasis komunitas.

### Keywords:

E-wallet; Literasi Keuangan Digital; Pemberdayaan Masyarakat; Penipuan Online; QRIS

### Correspondence Author:

Farida

[farida@unitomo.ac.id](mailto:farida@unitomo.ac.id)

### Article History

Submitted; 26 February 2026

Revised; 6 March 2026

Published; 1 June 2025

## The Importance of Digital Financial Literacy in Protecting Urban Communities from Online Fraud

### Abstract

The shift toward digital payments via *e-wallets*, QRIS, marketplaces, and app-based financial services has made transactions more convenient for urban residents, but it has also increased the risk of online fraud. This community service initiative aims to improve the digital financial literacy of residents in RT 02 RW 04, Nginden Jangkungan Village, Sukolilo Subdistrict, Surabaya, particularly in recognizing, avoiding, and reporting digital transaction-based fraud schemes. The program was implemented using a community-based participatory education approach through needs assessment, face-to-face literacy sessions, case discussions, fraud scheme simulations, and one-month online mentoring. Initial findings indicate that residents actively use digital services but have a limited understanding of transaction security, including OTP/PIN protection, two-step verification, QRIS/*e-wallet* verification, fake links, and reporting procedures. Common scams identified include fake prizes, digital invitation links, fictitious online shopping, illegal online loans, love scams, and fake accounts. Evaluation results show a 33.3% increase in knowledge, a 36.0% improvement in the ability to recognize scams and report them, and a 42.2% increase in understanding of the safe use of QRIS/*e-wallets*. This program also established an initial consultation mechanism through neighborhood units (RTs) as a community-based protection effort.

### Published by

Yayasan Lentera Avanya Nagari in collaboration with Universitas Tribhuwana Tungadewi

This article is licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike [\(CC BY-SA\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



## PENDAHULUAN

Transformasi pembayaran digital mendorong warga urban semakin sering menggunakan *e-wallet*, QRIS, *marketplace*, dan layanan keuangan berbasis aplikasi. Kemudahan ini memperluas

akses transaksi, tetapi sekaligus menambah risiko penipuan berbasis rekayasa sosial, *phishing*, akun palsu, pinjaman online ilegal, dan penyalahgunaan data pribadi. Karena itu, literasi keuangan digital tidak cukup dipahami sebagai kemampuan menggunakan aplikasi, melainkan juga kemampuan mengenali risiko, melindungi data, memverifikasi informasi, dan mengambil keputusan aman saat bertransaksi secara digital (Choung et al., 2023; Kass-Hanna et al., 2022; Nguyen et al., 2024). Dalam konteks pengabdian masyarakat, pelatihan literasi digital yang menekankan cek fakta, perlindungan data pribadi, dan etika bermedia digital terbukti relevan untuk membangun keterampilan praktis peserta dalam menghadapi risiko ruang digital (Apul & Purnama, 2024).

Kondisi tersebut relevan dengan Kelurahan Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Wilayah ini merupakan kawasan urban padat dan heterogen; data BPS Kota Surabaya menunjukkan Kecamatan Sukolilo memiliki karakter sosial-ekonomi yang beragam dan menjadi bagian dari wilayah perkotaan yang aktif secara ekonomi (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2024). Pada tingkat mikro, RT 02 RW 04 terdiri atas 135 KK, termasuk sekitar 75 KK penduduk tidak tetap atau penghuni kos. Sebagian warga bekerja sebagai pelaku UMKM, pedagang kaki lima, pekerja informal, ibu rumah tangga, dan pekerja serabutan yang memanfaatkan transaksi cepat melalui transfer bank, *e-wallet*, QRIS, dan belanja daring.



**Gambar 1.** Kondisi eksisting objek pengabdian, kumuh dan padat penduduk

**Sumber:** Dokumentasi penulis

Temuan awal melalui observasi dan wawancara dengan perangkat RT serta warga menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital belum diikuti pemahaman keamanan yang memadai. Sekitar 38% warga berada pada kategori belum memahami risiko transaksi keuangan digital, sedangkan 62% lainnya mengaku memahami risiko secara umum, tetapi belum mampu menjelaskan istilah teknis seperti OTP, verifikasi dua langkah, tautan *phishing*, akun tiruan, dan prosedur pelaporan. Modus yang paling sering diceritakan warga meliputi pesan hadiah palsu melalui WhatsApp/SMS, tautan undangan digital, belanja online fiktif, pencairan pinjaman online tanpa persetujuan yang diikuti tagihan, serta *love scam* berkedok pengiriman barang dari luar negeri. Hambatan teknis juga terlihat pada kebiasaan tidak memeriksa nama penerima QRIS/*e-wallet*, tidak membedakan aplikasi legal dan ilegal, serta mudah mengikuti instruksi transfer cepat dari pihak yang tidak dikenal.

Masalah tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara intensitas penggunaan

layanan digital dan kapasitas perlindungan pengguna. Studi terbaru menunjukkan bahwa literasi keuangan digital berhubungan dengan kemampuan menghindari penipuan, perilaku keamanan pembayaran elektronik, dan kesejahteraan finansial, terutama ketika pengguna memiliki kemampuan proteksi terhadap *scam*, bukan hanya pengetahuan finansial dasar (Choung et al., 2023; Nguyen et al., 2024; Rabbani et al., 2023; Widjanarko et al., 2026). Pada konteks Indonesia, OJK dan BPS mencatat indeks literasi keuangan nasional tahun 2024 sebesar 65,43%, sedangkan adopsi pembayaran digital terus meningkat melalui penggunaan QRIS dan dompet digital (Otoritas Jasa Keuangan & Badan Pusat Statistik, 2024). Dengan demikian, tantangan utama pada komunitas urban bukan lagi sekadar akses teknologi, melainkan kemampuan warga untuk menggunakan teknologi secara aman.

Atas dasar itu, kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif berbasis komunitas. Pendekatan ini dipilih karena edukasi satu arah cenderung terbatas untuk mengubah perilaku keamanan digital pada komunitas yang heterogen dan mobilitasnya tinggi. Warga perlu terlibat dalam identifikasi masalah, berbagi kasus nyata, mempraktikkan verifikasi pesan mencurigakan, dan membangun mekanisme konsultasi melalui perangkat RT. Pilihan ini sejalan dengan kajian yang menegaskan bahwa partisipasi aktif komunitas dan pemanfaatan teknologi digital penting untuk meningkatkan relevansi, komunikasi, dan keberlanjutan program pengabdian masyarakat (Qorib, 2024). Model ini juga selaras dengan temuan bahwa pencegahan *fraud* membutuhkan kombinasi literasi, kewaspadaan, perilaku keamanan, dan dukungan sosial di tingkat komunitas (Agana et al., 2023; Putnam, 2000; Sampson et al., 1997; Sulaiman et al., 2026). Oleh karena itu, program ini diarahkan untuk meningkatkan literasi keuangan digital warga RT 02 RW 04 melalui edukasi tatap muka, diskusi kasus, simulasi pengenalan modus, serta pendampingan daring agar warga mampu mengenali, menghindari, dan melaporkan penipuan online secara lebih mandiri. Namun, capaian literasi keuangan pada tingkat nasional belum selalu berbanding lurus dengan kesiapan teknis warga di tingkat komunitas. Pada RT 02 RW 04 Nginden Jangkungan, tingginya penggunaan *e-wallet*, QRIS, dan belanja daring justru masih disertai rendahnya pemahaman warga terhadap keamanan dasar transaksi digital, seperti verifikasi penerima, perlindungan OTP/PIN, identifikasi tautan palsu, dan prosedur pelaporan penipuan.

## METODE PENGABDIAN

Program pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan edukasi partisipatif berbasis komunitas. Pendekatan ini dipilih karena masalah penipuan online tidak cukup diselesaikan melalui penyuluhan satu arah, tetapi memerlukan pelibatan warga dalam mengenali kasus nyata, mempraktikkan prosedur aman, dan membangun mekanisme konsultasi lokal. Strategi partisipatif dinilai relevan untuk program pengabdian karena dapat memperkuat kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, memperbaiki komunikasi antara perguruan tinggi dan mitra, serta meningkatkan peluang keberlanjutan kegiatan (Qorib, 2024). Dalam konteks literasi digital, model pelatihan yang memuat cek fakta, perlindungan data pribadi, dan simulasi berbasis kelompok juga terbukti membuat materi lebih mudah dipahami peserta (Apul & Purnama, 2024).

Kegiatan dilaksanakan di RT 02 RW 04 Kelurahan Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo, Surabaya, dengan sasaran warga, karang taruna, serta pelaku usaha mikro/UMKM pengguna *e-wallet*, QRIS, *marketplace*, dan media sosial. Perangkat RT berperan sebagai mitra utama karena memahami karakter warga, membantu pemetaan peserta rentan,

mengoordinasikan kehadiran, menyediakan tempat kegiatan, dan menjadi penghubung pendampingan daring. Pelibatan mitra sejak awal sejalan dengan prinsip pemberdayaan berbasis komunitas, yaitu menempatkan warga sebagai pemilik pengalaman dan mitra pengambilan keputusan, bukan sekadar penerima materi (Akintobi et al., 2023; Röger-Offergeld et al., 2023).

Tahapan kegiatan disusun dalam empat langkah. Pertama, koordinasi dan identifikasi kebutuhan melalui observasi, wawancara perangkat RT, serta pengumpulan cerita awal terkait modus penipuan dan kendala penggunaan QRIS/*e-wallet*. Kedua, penyusunan materi berdasarkan kebutuhan lokal, meliputi keamanan OTP/PIN, verifikasi tautan, legalitas aplikasi, pengecekan penerima QRIS/*e-wallet*, dan kanal pelaporan. Ketiga, pelaksanaan literasi tatap muka melalui pemaparan singkat, diskusi kasus, simulasi modus, dan praktik pengamanan akun. Keempat, pendampingan daring selama satu bulan untuk konsultasi kasus, penguatan kebiasaan aman, dan evaluasi. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test sederhana, observasi partisipasi saat simulasi, serta pencatatan pertanyaan/kasus selama pendampingan, dengan mengacu pada pengukuran literasi keuangan digital yang mencakup pengetahuan, sikap, dan perilaku (Nguyen et al., 2024; OECD, 2022).

**Tabel 1.** Pembagian Peran Tim Pengabdian dan Mitra

Tahap	Peran Tim Pengabdian	Peran Mitra RT/Warga	Bentuk Kolaborasi
Identifikasi kebutuhan	Menyusun panduan observasi dan wawancara.	Menyampaikan karakter warga, kasus penipuan, dan kendala QRIS/ <i>e-wallet</i> .	Masalah dan prioritas materi ditentukan dari data lapangan.
Perencanaan materi	Menyusun materi, contoh kasus, dan skenario simulasi.	Memvalidasi bahasa, contoh kasus, waktu, dan teknis pelaksanaan.	Materi dibuat kontekstual sesuai pengalaman warga.
Pelaksanaan literasi	Memfasilitasi edukasi, diskusi, simulasi, dan praktik keamanan akun.	Mengundang peserta, berbagi pengalaman, dan mengikuti praktik.	Warga aktif berdiskusi dan mencoba prosedur aman.
Pendampingan dan evaluasi	Membuka konsultasi daring, memantau kendala, dan mengevaluasi capaian.	Menjadi penghubung warga dan meneruskan pesan literasi.	Keberlanjutan dijaga melalui kanal komunikasi RT.

**Sumber:** Olahan data penulis

**Tabel 2.** Timeline Singkat Pelaksanaan Kegiatan

Tahap	Kegiatan Utama	Durasi/Jadwal	Output
Tahap 1	Koordinasi awal, observasi, dan identifikasi kebutuhan.	Minggu ke-1 / 1-2 hari	Data awal masalah, peserta prioritas, dan kesepakatan teknis.
Tahap 2	Survei singkat dan wawancara warga/perangkat RT.	Minggu ke-1 sampai ke-2 / 3-5 hari	Peta kebutuhan materi dan contoh kasus lokal.
Tahap 3	Literasi tatap muka, diskusi kasus, simulasi, dan praktik keamanan akun.	Minggu ke-2 / 1 hari	Peningkatan pengetahuan dan keterampilan proteksi akun.
Tahap 4	Pendampingan daring, <i>monitoring</i> kendala, evaluasi, dan penyusunan luaran.	Minggu ke-3 sampai ke-6 / 1 bulan	Kanal konsultasi, hasil evaluasi, dan bahan luaran pengabdian.

**Sumber:** Olahan data penulis

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Pelaksanaan

Bagian ini menyajikan hasil kegiatan pengabdian secara deskriptif dan kuantitatif, meliputi kondisi awal warga, pelaksanaan kegiatan, respons peserta, serta perubahan pengetahuan sebelum dan sesudah intervensi. Pemisahan ini dilakukan agar temuan empiris di lapangan tidak bercampur dengan analisis teoretis.

#### 1. Kondisi Awal dan Temuan Lapangan

Kasus-kasus yang disampaikan warga memperlihatkan variasi modus, seperti modus transfer masuk yang ternyata terkait pinjaman online, serta modus kiriman barang yang memaksa korban membayar pajak/biaya tertentu dan memunculkan ketakutan berurusan dengan imigrasi.

Sebelum kegiatan dilakukan, tim pengabdian bersama perangkat RT melakukan observasi dan wawancara singkat untuk memetakan masalah utama yang dialami warga RT 02 RW 04 Nginden Jangkungan. Temuan awal menunjukkan bahwa masalah penipuan online tidak hanya muncul dalam bentuk kerugian finansial langsung, tetapi juga dalam bentuk kebingungan warga ketika menerima pesan, tautan, atau instruksi transaksi yang tampak resmi. Warga umumnya sudah menggunakan *smartphone*, *e-wallet*, *marketplace*, dan QRIS, tetapi belum sepenuhnya memahami prosedur keamanan seperti perlindungan OTP/PIN, verifikasi dua langkah, pengecekan legalitas aplikasi, serta cara memastikan keaslian akun atau tautan.

**Tabel 2.** Temuan Awal Kerentanan Warga Terhadap Penipuan Keuangan Digital

No.	Aspek Temuan Awal	Bentuk Masalah yang Ditemukan	Implikasi bagi Program
1	Jenis modus penipuan	Hadiah palsu, tautan undangan digital, belanja online fiktif, pinjaman online, <i>love scam</i> , dan akun palsu yang mengatasnamakan instansi/ <i>marketplace</i> .	Materi diarahkan pada pengenalan tanda bahaya ( <i>red flags</i> ), verifikasi sumber, dan langkah pelaporan.
2	Hambatan teknis penggunaan QRIS/ <i>e-wallet</i>	Warga belum terbiasa mengecek nama penerima, nominal transaksi, riwayat transaksi, serta belum memahami risiko membagikan kode OTP/PIN.	Diperlukan simulasi transaksi aman dan praktik pengecekan sebelum pembayaran.
3	Pemahaman istilah keamanan digital	Sebagian warga belum memahami istilah <i>phishing</i> , OTP, verifikasi dua langkah, tautan palsu, dan akun palsu.	Materi disampaikan dengan bahasa sederhana berbasis kasus lokal.
4	Profil pemahaman risiko	Catatan profil mitra menunjukkan 38% responden berada pada kategori tidak paham risiko, sedangkan 62% berada pada kategori paham risiko.	Program memperkuat kelompok rentan dan membentuk pengingat sosial di tingkat RT

**Sumber:** Olahan data penulis

Temuan tersebut menunjukkan adanya jarak antara intensitas penggunaan layanan keuangan digital dan kesiapan warga dalam mengamankan transaksi. Dengan demikian, kondisi awal warga dapat diringkas sebagai komunitas yang sudah terekspos layanan digital, tetapi belum memiliki kebiasaan protektif yang konsisten dalam menghadapi pesan, tautan, aplikasi, atau transaksi mencurigakan.

## 2. Pelaksanaan Kegiatan Literasi dan Pendampingan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan perumusan solusi yang dirancang secara komprehensif bersama mitra untuk menjawab tiga permasalahan prioritas di lapangan. Permasalahan tersebut meliputi rendahnya literasi keuangan digital, maraknya penipuan online bermodus keuangan digital, serta minimnya edukasi berkelanjutan di tingkat RT/RW. Urgensi penanganan masalah ini sejalan dengan argumen Kristanti et al. (2025) yang menegaskan bahwa penguatan literasi keuangan digital merupakan pilar pelindung utama bagi komunitas urban agar tidak rentan terhadap berbagai modus penipuan berbasis siber yang kian dinamis. Oleh karena itu, intervensi melalui program ini disusun secara terstruktur guna memberikan proteksi kognitif sekaligus pemahaman praktis bagi warga dalam mengelola interaksi finansial digital mereka sehari-hari.

Guna memastikan keberlanjutan dampak tersebut, kegiatan ini diimplementasikan melalui tiga paket program utama, yaitu literasi tatap muka, diskusi kasus modus penipuan, dan pendampingan online. Dalam pelaksanaannya, warga tidak sekadar diposisikan sebagai konsumen materi pasif, melainkan sebagai subjek aktif yang membagikan pengalaman nyata terkait penipuan di lingkungan sekitar. Model pelibatan aktif masyarakat dan perangkat RT ini mencerminkan pentingnya penguatan kapasitas komunikasi sosial untuk mendorong agen perubahan di tingkat lokal (Hasanah et al, 2026). Perangkat RT berperan strategis dalam memobilisasi peserta, menyediakan ruang komunikasi, serta bertindak sebagai penghubung utama untuk konsultasi pascakegiatan. Seluruh dinamika, tolok ukur, dan capaian dari ketiga paket program tersebut dirangkum secara mendetail pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Tahap Kegiatan	Bentuk Pelaksanaan	Hasil yang Terlihat	Respons Warga/Mitra
Literasi tatap muka	Penyampaian materi mengenai layanan keuangan digital, manfaat, risiko, OTP/PIN, QRIS, <i>e-wallet</i> , dan verifikasi transaksi.	Peserta mampu menyebutkan kembali contoh risiko utama, seperti tautan palsu, permintaan OTP, akun palsu, dan transaksi mencurigakan.	Warga aktif bertanya mengenai pesan WhatsApp/SMS, pinjaman online, dan keamanan akun <i>e-wallet</i> .
Diskusi dan sharing modus	Pemetaan kasus yang pernah dialami atau ditemukan warga, termasuk modus hadiah palsu, <i>love scam</i> , pinjaman online,	Peserta mulai dapat membedakan pesan promosi biasa dengan pesan berisiko melalui indikator urgensi palsu, iming-iming hadiah, dan	Warga lebih terbuka menceritakan kronologi kasus karena contoh yang dibahas berasal dari pengalaman lokal.

	dan belanja online fiktif.	permintaan data pribadi.	
Simulasi keamanan transaksi	Latihan memeriksa tautan, nama penerima transaksi, nominal pembayaran, serta langkah tidak membagikan OTP/PIN.	Peserta memahami prosedur dasar sebelum melakukan transaksi digital dan sebelum menanggapi pesan mencurigakan.	Pelaku UMKM dan warga pengguna <i>e-wallet</i> menilai simulasi praktis lebih mudah dipahami daripada ceramah umum.
Pendampingan online	Konsultasi melalui perangkat RT/kanal komunikasi warga selama satu bulan untuk verifikasi pesan atau transaksi mencurigakan.	Terbentuk mekanisme konsultasi awal di tingkat RT agar warga tidak langsung merespons pesan atau instruksi transfer yang mencurigakan.	Perangkat RT bersedia menjadi penghubung informasi dan menerima laporan awal warga terkait dugaan penipuan online.

**Sumber:** Olahan data penulis



**Gambar 2.** Pelaksanaan Edukasi dan Literasi Keuangan Digital

**Sumber:** Dokumentasi penulis

### 3. Capaian Pre-test dan Post-test

Untuk menunjukkan perubahan pengetahuan secara empiris, evaluasi dilakukan melalui pre-test sebelum kegiatan dan post-test setelah kegiatan. Instrumen evaluasi disusun berdasarkan tiga indikator utama, yaitu pemahaman literasi keuangan digital, kemampuan mengenali modus penipuan, dan pemahaman penggunaan QRIS/*e-wallet* secara aman. Hasil perbandingan nilai rata-rata menunjukkan adanya peningkatan pada seluruh indikator.

Evaluasi dilakukan terhadap peserta kegiatan melalui instrumen pre-test dan post-test yang memuat tiga indikator utama, yaitu pengetahuan dasar layanan keuangan digital, kemampuan mengenali modus penipuan, dan pemahaman penggunaan QRIS/*e-wallet* secara aman. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pada seluruh indikator sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 4.** Perbandingan Nilai Rata-rata Pre-test dan Post-test Peserta

No.	Indikator Evaluasi	Rata-rata Pre-test	Rata-rata Post-test	Peningkatan	Keterangan
1	Pengetahuan dasar layanan keuangan digital dan risiko penipuan online	54	72	33,3%	Target peningkatan 30% tercapai
2	Kemampuan mengenali modus penipuan dan langkah pelaporan	50	68	36,0%	Target peningkatan 30% tercapai
3	Pemahaman penggunaan QRIS/ <i>e-wallet</i> secara aman	45	64	42,2%	Target peningkatan 40% tercapai

**Sumber:** Olahan data penulis

Berdasarkan Tabel 3, peningkatan pengetahuan dasar mencapai 33,3%, kemampuan mengenali modus dan langkah pelaporan meningkat 36,0%, sedangkan pemahaman penggunaan QRIS/*e-wallet* secara aman meningkat 42,2%. Dengan demikian, target peningkatan 30% pada aspek pengetahuan dan 40% pada aspek pemahaman aplikasi dapat dinyatakan tercapai. Kenaikan tertinggi pada aspek QRIS/*e-wallet* menunjukkan bahwa simulasi berbasis praktik langsung efektif menjawab hambatan teknis warga.

## B. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa persoalan penipuan keuangan digital di lingkungan RT 02 RW 04 tidak semata-mata berkaitan dengan rendahnya pengetahuan individual, melainkan juga dipicu oleh tekanan emosional, kebutuhan transaksi yang cepat, serta belum terbentuknya budaya verifikasi kolektif di masyarakat. Berbagai modus penipuan modern kerap mengeksploitasi psikologi korban melalui manipulasi rasa takut, iming-iming hadiah, dan manipulasi urgensi palsu yang membuat warga rentan mengambil keputusan impulsif tanpa memeriksa validitas sumber informasi. Fenomena kerentanan ini menunjukkan komunitas urban sering kali menjadi target utama kejahatan siber akibat minimnya proteksi kognitif dan literasi finansial digital yang kontekstual. Oleh karena itu, intervensi edukasi tidak lagi cukup jika hanya mengandalkan metode ceramah satu arah, melainkan harus bergeser ke arah penguatan kapasitas komunikasi warga melalui diskusi kasus dan simulasi interaktif agar mereka mampu menjadi agen perubahan bagi lingkungannya sendiri (Guntara, 2025).

Di sisi lain, karakteristik komunitas urban yang heterogen dan memiliki mobilitas tinggi—di mana sebagian warganya merupakan penghuni musiman atau sementara—menjadi tantangan tersendiri bagi keberlanjutan (sustainability) dampak program di tingkat lokal. Pola kehadiran warga yang fluktuatif dalam setiap kegiatan berpotensi memutus rantai penyebaran informasi yang merata. Menghadapi kendala tersebut, penerapan strategi bauran yang mengombinasikan literasi tatap muka, bedah kasus, simulasi transaksi aman, hingga pendampingan online menjadi sangat krusial agar pesan keamanan finansial dapat terus diampifikasi secara mandiri melalui forum warga dan kanal komunikasi internal RT. Model penguatan literasi berbasis komunitas yang partisipatif dan inklusif ini pada akhirnya tidak hanya melindungi aset finansial warga,

tetapi juga memperkuat ketahanan sosial yang selaras dengan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di tingkat akar rumput (Akbar et al, 2025).

Temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep modal sosial Coleman (1988). Relasi sosial dan kepercayaan warga pada dasarnya merupakan sumber daya komunitas, tetapi dalam konteks penipuan digital dapat pula dieksploitasi, misalnya melalui peretasan WhatsApp yang digunakan untuk meminta transfer kepada kontak dekat. Karena itu, program literasi perlu membangun norma kolektif seperti melakukan verifikasi ulang, tidak membagikan OTP/PIN, tidak langsung mentransfer uang, dan berkonsultasi kepada keluarga atau perangkat RT sebelum merespons instruksi mencurigakan.

Selain itu, terbentuknya mekanisme konsultasi melalui perangkat RT sejalan dengan konsep *collective efficacy*, yaitu kemampuan komunitas untuk mengorganisasi diri dalam menghadapi ancaman bersama (Sampson et al., 1997). Dalam kegiatan ini, efektivitas kolektif terlihat dari kesediaan perangkat RT menjadi penghubung pelaporan awal dan kesediaan warga berbagi pengalaman modus penipuan. Dengan demikian, perlindungan terhadap penipuan online tidak hanya bergantung pada kewaspadaan individu, tetapi juga pada praktik sosial bersama di tingkat komunitas.

Peningkatan nilai post-test memperkuat bahwa model tatap muka, diskusi kasus, simulasi, dan pendampingan online mampu menghasilkan perubahan terukur pada aspek kognitif dan keterampilan dasar keamanan transaksi digital. Bagi warga pelaku UMKM dan pengguna *e-wallet*, pemahaman QRIS, verifikasi penerima, perlindungan OTP/PIN, serta kewaspadaan terhadap tautan palsu menjadi penting agar manfaat digitalisasi ekonomi tidak tergerus oleh kerugian akibat penipuan.

Dengan demikian, program ini berkontribusi pada dua level perubahan. Pertama, pada level individu, warga memperoleh peningkatan pengetahuan dan keterampilan dasar untuk mengenali serta menghindari modus penipuan. Kedua, pada level komunitas, terbentuk mekanisme konsultasi awal melalui perangkat RT yang dapat memperkuat ketahanan finansial warga. Model ini berpotensi direplikasi pada komunitas urban lain yang memiliki karakter padat, heterogen, dan aktif menggunakan transaksi digital.

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian di RT 02 RW 04 Kelurahan Nginden Jangkungan menunjukkan bahwa masalah utama warga bukan hanya rendahnya pengetahuan tentang layanan keuangan digital, tetapi juga lemahnya kebiasaan verifikasi ketika menerima pesan, tautan, permintaan transfer, atau instruksi yang mengatasnamakan lembaga tertentu. Sebelum kegiatan, sebagian warga belum memahami istilah keamanan seperti OTP, PIN, verifikasi dua langkah, *phishing*, pinjaman online ilegal, dan akun palsu. Setelah program dilaksanakan, warga mulai mampu mengidentifikasi tanda bahaya penipuan online, seperti tautan tidak resmi, iming-iming hadiah, tekanan untuk segera mentransfer uang, permintaan data pribadi, dan penggunaan identitas palsu melalui WhatsApp atau media sosial.

Perubahan yang terlihat pada warga adalah meningkatnya kehati-hatian dalam menggunakan QRIS dan *e-wallet*, terutama dalam memeriksa nama penerima, nominal transaksi, sumber tautan, serta legalitas aplikasi sebelum melakukan pembayaran atau mengunduh layanan keuangan digital. Sesi diskusi kasus membuat peserta lebih mudah memahami modus

penipuan karena materi dikaitkan dengan pengalaman nyata warga, seperti kasus transfer yang dikaitkan dengan pinjaman online, belanja online fiktif, dan *love scam*. Dengan demikian, literasi keuangan digital tidak hanya dipahami sebagai pengetahuan umum, tetapi mulai dipraktikkan sebagai prosedur perlindungan diri dalam transaksi sehari-hari.

Pelaksanaan program juga menghasilkan mekanisme perlindungan berbasis komunitas. Perangkat RT dan warga terlibat dalam proses identifikasi masalah, penyebaran informasi kegiatan, diskusi kasus, serta pendampingan daring. Adanya kanal konsultasi/pelaporan melalui perangkat RT membantu warga memiliki tempat bertanya ketika menerima pesan atau transaksi yang mencurigakan. Mekanisme ini penting karena komunitas RT 02 RW 04 memiliki mobilitas tinggi dan komposisi sosial yang heterogen, sehingga edukasi satu kali tidak cukup untuk membangun kebiasaan aman secara berkelanjutan.

Secara umum, program ini memperlihatkan bahwa pendekatan edukasi partisipatif lebih sesuai untuk komunitas urban yang beragam dibandingkan penyuluhan satu arah. Keterlibatan warga dalam menceritakan pengalaman, memetakan modus, dan mempraktikkan langkah verifikasi membuat pembelajaran lebih kontekstual dan mudah diterapkan. Keberlanjutan program dapat diperkuat melalui pendampingan berkala di tingkat RT/RW, penyediaan materi pengingat sederhana, serta pelibatan warga yang sudah memahami prosedur keamanan digital sebagai agen literasi bagi keluarga dan tetangga sekitarnya. Peningkatan nilai post-test pada aspek pengetahuan dasar, pengenalan modus penipuan, dan penggunaan QRIS/*e-wallet* secara aman menunjukkan bahwa program telah menghasilkan perubahan terukur, bukan hanya peningkatan partisipasi warga.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agana, K. M., Appiah, F., & Agana, J. A. (2023). Is there a link between financial literacy and financial behaviour? *Cogent Economics & Finance*, 11(1), 2188712. <https://doi.org/10.1080/23322039.2023.2188712>
- Akbar, M. F., Hidayat, W., Yuliani, H., Lestari, D. A., & Allifiansyah, S. (2025). Peran Komunikasi Partisipatif dalam Penguatan Ketangguhan Masyarakat Terhadap Bencana: Studi Kasus di Kelurahan Kangkung Kota Bandar Lampung. *Journal Media Public Relations*, 5(1), 214-227. <https://doi.org/10.37090/jmp.v5i1.2253>
- Akintobi, T. H., Barrett, R., Hoffman, L., Scott, S., Davis, K., Jones, T., Brown, N. D. V, Fraire, M., Garner, A., Gruner, A., Hill, J., Meckel, R., Obi, C., Omunga, P., Parham, Q., Rice, T., Samples, O., & Terrill, T. (2023). The community engagement course and action network: Strengthening community and academic research partnerships to advance health equity. *Frontiers in Public Health*, 11, 1114868. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1114868>
- Apul, M. M. B., & Purnama, F. Y. (2024). Workshop literasi digital berbasis KAP dengan metode boardgame bagi mahasiswa UKWMS, Kampus Madiun. *Journal of Indonesian Society Empowerment*, 2(1), 9–25. <https://doi.org/10.61105/jise.v2i1.73>
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2024). *Kecamatan Sukolilo dalam angka 2024*.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American journal of sociology*, 94, S95-S120. <https://doi.org/10.1086/228943>
- Choung, Y., Chatterjee, S., & Pak, T.-Y. (2023). Digital financial literacy and financial well-being. *Finance Research Letters*, 58, 104438. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.104438>

- Guntara, P. (2025). Tantangan dan strategi pemerintahan desa dalam menangani disinformasi digital dan kejahatan siber di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 15(1), 89-104. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v15i1.5391>
- Hasanah, A. S. N., Safitri, M., Putri, R. A., Kalima, N., Delima, A., Fitri, A. O., ... & Rifai, M. (2026). Pengorganisasian Anggota Aiesec: Proses Pembentukan Agen Perubahan Melalui Program Sosial. *Maharsi: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Sosiologi*, 8(1), 60-73. <https://doi.org/10.33503/maharsi.v8i1.3120>
- Kass-Hanna, J., Lyons, A. C., & Liu, F. (2022). Building financial resilience through financial and digital literacy in South Asia and Sub-Saharan Africa. *Emerging Markets Review*, 51, 100846. <https://doi.org/10.1016/j.ememar.2021.100846>
- Kristanti, F. T., Hapsari, D. W., Kusairi, S., & Salim, D. F. (2025). Penguatan literasi keuangan dan bisnis digital bagi masyarakat Indonesia di Malaysia. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS*, 3(6), 1258-1267. <https://doi.org/10.59407/jpki2.v3i6.3209>
- Nguyen, T. T., Tran, T. N. H., Do, T. H. M., Dinh, T. K. L., Nguyen, T. U. N., & Dang, T. M. K. (2024). Digital literacy, online security behaviors and e-payment intention. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100292. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100292>
- OECD. (2022). *OECD/INFE toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion 2022*. <https://doi.org/10.1787/cbc4114f-en>
- Otoritas Jasa Keuangan, & Badan Pusat Statistik. (2024). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024*.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Qorib, F. (2024). Tantangan dan peluang kolaborasi antara perguruan tinggi dan masyarakat dalam program pengabdian di Indonesia. *Journal of Indonesian Society Empowerment*, 2(2), 46–57. <https://doi.org/10.61105/jise.v2i2.119>
- Rabbani, M., Wijaya, J. D., Kusuma, R. S., Purba, W. B. P., & Tajib, R. M. (2023). Digital payments in Indonesia: Understanding the effect of application security on user trust. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i5.3426>
- Röger-Offergeld, U., Kurfer, E., & Brandl-Bredenbeck, H. P. (2023). Empowerment through participation in community-based participatory research-effects of a physical activity promotion project among socially disadvantaged women. *Frontiers in Public Health*, 11, 1205808. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1205808>
- Sampson, R. J., Raudenbush, S. W., & Earls, F. (1997). Neighborhoods and violent crime: A multilevel study of collective efficacy. *Science*, 277(5328), 918–924. <https://doi.org/10.1126/science.277.5328.918>
- Sulaiman, N. S., Abdullah, M. Y. H., & Ahmad, A. L. (2026). A systematic literature review on online scams: Insights into digital literacy and financial education. *Malaysian Journal of Communication*, 42(1). <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2025-4101-07>
- Widjanarko, K., Budiono, C. B., & Evelyn, E. (2026). Digital financial literacy, financial stress, and scam awareness: The moderating role of financial behavior. *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.58303/hhgs4010>