

## **Mendorong Inklusi Keuangan Melalui Digital: Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Nasabah Bank Syariah**

**Edy Prabowo, Fernando, Jesicca Valencia, Meiliana, Nabila Azzahra, Vallerina Mihairy, Welshan Fernando**

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tuah Negeri  
edyprabowo.ak@gmail.com, khoyangwen@gmail.com, jescadmi04@gmail.com,  
meiliana05mei@gmail.com, nabilaazzahra6591@gmail.com,  
vallerina.mihairy@gmail.com, welshan.fernando@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the role of digitalization in enhancing financial inclusion among customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The research focuses on how perceived ease of use and perceived usefulness of BSI Mobile's digital banking services influence technology adoption, particularly at BSI Dumai Branch. This qualitative study employs a descriptive analysis method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the adoption of Islamic banking digitalization still faces several challenges, including low digital literacy, limited infrastructure, and the need for improved cybersecurity measures. However, the increase in BSI Mobile users from 2021 to 2022 suggests that digitalization has successfully expanded financial access and enhanced financial inclusion among customers. This study highlights the importance of socialization efforts, enhanced security features, and the optimization of digital services to improve user experience and accelerate the digital transformation of Islamic banking.*

**Keywords:** *Banking Digitalization, Financial Inclusion, Islamic Banking, Technology Acceptance Model (TAM), BSI Mobile*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran digitalisasi dalam meningkatkan inklusi keuangan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Studi ini berfokus pada bagaimana kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*) layanan digital BSI Mobile mempengaruhi adopsi teknologi oleh nasabah, khususnya di BSI Kantor Cabang Dumai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif, serta pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi digitalisasi perbankan syariah masih menghadapi beberapa tantangan, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan kebutuhan akan peningkatan keamanan siber. Namun, peningkatan jumlah pengguna BSI Mobile dari tahun 2021 hingga 2022 mengindikasikan bahwa digitalisasi mampu memperluas akses keuangan dan meningkatkan inklusi keuangan di kalangan nasabah. Studi ini menekankan pentingnya sosialisasi, peningkatan fitur keamanan, dan optimalisasi layanan digital untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mempercepat transformasi digital perbankan syariah.

**Kata Kunci :** *Digitalisasi Perbankan, Inklusi Keuangan, Bank Syariah, Technology Acceptance Model (TAM), BSI Mobile*

## PENDAHULUAN

Di era modernisasi saat ini, kemajuan teknologi telah memungkinkan orang untuk melakukan banyak hal secara *online* dengan cara yang lebih praktis. Hal ini terjadi dalam komunikasi, proses pekerjaan, dan pencarian informasi. Industri perbankan Indonesia saat ini menghadapi banyak tantangan, termasuk persaingan dan arus digitalisasi. Dengan pertumbuhan teknologi informasi (TI) yang berdampak pada pola dan perilaku masyarakat, industri juga terpengaruh oleh layanan perbankan digital. Semua bank harus memberikan layanan yang fleksibel namun tetap menjaga keamanan pelanggan sebagai bagian dari transformasi digitalisasi perbankan. Pada era digital, persaingan perbankan berpusat pada penyediaan layanan dan jasa.

Fenomena pasar dan transaksi perdagangan menunjukkan dampak pertumbuhan digitalisasi ini. Persaingan yang mengarah pada penggunaan teknologi untuk kemudahan nasabah. Digitalisasi perbankan yang semakin berkembang dapat meningkatkan minat pelanggan untuk menggunakan produk dan layanan bank. Salah satu contohnya adalah penggunaan layanan perbankan *online*. Sudut pandang masyarakat terhadap *multichannel* perbankan telah berkembang pesat. Perbankan digital seperti ATM, perbankan internet, dan perbankan *mobile* telah diperkenalkan, memungkinkan pelanggan menggunakan *smartphone* mereka untuk membayar. Fasilitas *mobile banking* memberikan kemudahan akses dan kecepatan dalam mendapatkan informasi dan transaksi finansial terkini.

Di Indonesia, digitalisasi perbankan dengan *mobile banking* telah berkembang pesat. Hal ini terbukti oleh peningkatan pengguna layanan perbankan *mobile* dalam beberapa tahun terakhir. Digitalisasi perbankan adalah kegiatan perbankan di mana transaksi dilakukan melalui teknologi kapan saja dan di mana saja. Jika bank digital diterapkan pada industri perbankan syariah, orang awam akan lebih mudah memahami keuangan dan layanan perbankan. Digitalisasi perbankan dapat membantu mengajukan pembiayaan secara langsung dan mendapatkan akses ke layanan keuangan. Dalam hal digitalisasi perbankan ini, teknologi yang digunakan untuk menyediakan layanan yang ditawarkan adalah inti dari masalah ini.

Berdasarkan perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), juga dikenal sebagai Model Penerimaan Teknologi. Suatu teknologi hanya dapat diterima oleh masyarakat jika memenuhi dua prinsip utama: kemudahan dan kemanfaatan. Dalam hal digitalisasi perbankan, TAM mengatur apakah pemakai dapat menerima teknologi dengan cara yang mudah dan menguntungkan. Persepsi TAM adalah kemudahan dan keuntungan. Kemanfaatan ini memengaruhi minat untuk menggunakan *mobile banking*. Namun, faktor-faktor ini kemudian berdampak negatif pada penggunaan *mobile banking* (Rahayu, 2015). Syawali menyatakan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan dan kegunaan *mobile banking* BJB Digi memengaruhi niat untuk menggunakannya.

Bank Syariah Indonesia adalah bank syariah yang dibentuk setelah merger dari beberapa bank syariah sebelumnya, seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ketiga bank syariah menawarkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar, terutama dalam hal akses perbankan digital. Saat ini, BSI memperluas layanan *digital banking*-nya dengan BSI mobile. Dengan meningkatkan perlindungan digital terhadap *cybercrime* dan menambah fitur bermanfaat untuk mempermudah layanan perbankan bagi nasabah, serta inovasi lainnya. BSI selalu konsisten dalam inovasi baik dari produk dan perspektif produk. Digitalisasi bank yang diimplementasikan oleh BSI terdiri dari BSI Mobile, layanan digital dalam bentuk berbagai layanan BSI dengan media *smartphone*. Penggunaan digitalisasi perbankan dalam bentuk BSI seluler dengan meningkatnya integrasi keuangan adalah teori penerimaan teknologi, yang biasa disebut sebagai *Technology Acceptance Model*.

TAM itu sendiri didasarkan pada teori argumentatif (teori perilaku yang dibenarkan) di mana penerimaan pengguna sistem informasi ditentukan oleh dua faktor penting: keuntungan dan kenyamanan. Melalui digitalisasi, pelanggan dapat mengakses berbagai hal di mana saja, kapan saja, melalui layanan perbankan. Kebutuhan seseorang untuk menggunakan teknologi dapat membuat seseorang yang merangkul teknologi karena sederhana dan dipertahankan dalam manfaatnya. Banyak pengguna bank digital di Indonesia tampaknya tidak berlaku untuk BSI KC Dumai. Ini karena pengamatan awal dari komposisi siswa Muslim, pensiunan, guru, pekerja kantor, ibu rumah tangga dan lainnya telah menyebabkan kesimpulan bahwa sebagian besar pengguna BSI-Mobile produktif atau lebih muda. Jumlah pengguna digital bank di BSI Dumai sangat kecil dan masih minim.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Pendekatan kualitatif menekankan pada pengamatan yang mendalam untuk memahami suatu fenomena secara lebih luas dan menyeluruh (Setyaningrat et al., 2023). Sementara itu, analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran jelas mengenai objek penelitian berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari sekelompok responden. Metode ini mengumpulkan data sesuai dengan kondisi nyata di lapangan, kemudian data tersebut diorganisir, diolah, dan dianalisis guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang isu yang diteliti.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan 10 nasabah BSI KC Dumai dan 1 manajer cabang. Hasil wawancara dianalisis menggunakan Teknik triangulasi untuk memastikan validasi data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber yang ada.

Selain itu, penelitian ini juga mengandalkan studi literatur sebagai bagian dari metode pengumpulan data. Studi literatur mencakup pencarian, pembacaan, serta analisis berbagai referensi yang relevan. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dicatat dan dianalisis untuk memperoleh jawaban yang lebih akurat terhadap permasalahan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Studi ini meneliti implementasi digitalisasi perbankan, khususnya melalui aplikasi BSI Mobile di Kantor Cabang Dumai (KC Dumai) Bank Syariah Indonesia (BSI). Mengacu pada definisi Maharani (2020), digitalisasi perbankan merujuk pada migrasi layanan perbankan konvensional ke platform digital. BSI Mobile yang diluncurkan setelah merger BSI pada tahun 2021, berfungsi sebagai platform mobile banking yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan.

Strategi integrasi aktivasi BSI Mobile dengan pembukaan rekening baru terbukti efektif dalam mendorong adopsi aplikasi. Tingkat penggunaan aplikasi meningkat signifikan, terutama selama pandemi COVID-19, yang membatasi mobilitas fisik dan meningkatkan kebutuhan akan layanan berbasis digital. Hal ini menunjukkan bahwa BSI Mobile berhasil menjawab kebutuhan nasabah akan solusi perbankan yang lebih praktis dan efisien.

Aplikasi BSI Mobile menyediakan beragam fitur, antara lain: transaksi keuangan (penarikan tunai, transfer, pembayaran tagihan), pengelolaan keuangan (laporan mutasi rekening), layanan investasi (deposito, RDN), pembayaran (pulsa, listrik, tagihan lainnya), dan layanan lainnya (donasi, perjalanan). Keberagaman fitur ini menunjukkan komitmen BSI dalam menyediakan layanan perbankan yang komprehensif melalui platform digital.

Penggunaan BSI Mobile juga memiliki implikasi hukum yang penting. Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan melalui media elektronik. Implementasi BSI Mobile mencerminkan pergeseran dari transaksi konvensional berbasis dokumen fisik (kertas dan pena) ke transaksi digital berbasis dokumen elektronik. Dengan demikian, transaksi melalui BSI Mobile memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional, namun dengan efisiensi dan kecepatan yang lebih tinggi. Keamanan dan kerahasiaan data nasabah tetap menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan dalam konteks ini.

BSI meluncurkan BSI Mobile untuk memfasilitasi transaksi keuangan nasabah dan meningkatkan kemudahan akses layanan perbankan dalam aktivitas sehari-hari. Implementasi ini sejalan dengan prinsip Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan pada persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat (Indah et al., 2025). Pengalaman pengguna menunjukkan bahwa BSI Mobile memberikan kemudahan transaksi dan menyediakan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah.

Studi ini menunjukkan korelasi signifikan antara persepsi manfaat "seen value" dan niat adopsi sistem portable keeping money (Ulfah & Yetmi, 2020). Temuan ini mendukung penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam memprediksi penerimaan teknologi, khususnya kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Penelitian tersebut juga mengungkap meningkatnya kesadaran masyarakat akan keuntungan menggunakan aplikasi mobile banking untuk aktivitas perbankan.

Kemudahan dalam menggunakan sistem teknologi dianggap tidak lagi berpengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan teknologi, karena kemampuan masyarakat untuk mengadopsi teknologi baru saat ini sangat cepat. Selain itu, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan bukanlah faktor utama yang mempengaruhi minat dalam penggunaan aplikasi perbankan digital. Begitu manfaat aplikasi perbankan mobile dirasakan oleh pengguna, mereka secara perlahan akan menerima keberadaan aplikasi tersebut dan cenderung menggunakannya untuk mendukung aktivitas perbankan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon positif terhadap aplikasi perbankan mobile dengan munculnya keinginan untuk menggunakannya.

Mobile banking, sebagai bagian dari advanced banking, memiliki peran yang sangat penting dalam sektor perbankan. Advanced banking sendiri merupakan bagian dari inovasi keuangan yang menggantikan peran cabang fisik dalam memberikan layanan perbankan. Sebagai bagian dari inovasi tersebut, layanan mobile banking memiliki dampak signifikan di pasar sebagai media transaksi terbaru yang disediakan oleh bank. Inovasi dalam sektor keuangan, terutama dalam pengembangan teknologi metode pembayaran di negara-negara berkembang, telah mendorong pertumbuhan industri keuangan dan mempercepat perkembangan sektor ini (Dz., 2018).

TAM memiliki tiga aspek utama, yaitu *Attitude Toward Behavior* (sikap terhadap perilaku), *Behavioral Intention* (niat berperilaku), dan *Actual Use* (penggunaan aktual).

#### 1. *Demeanor Towards Conduct* (ketertarikan)

Pada tahun 2022, jumlah pengguna BSI Mobile di BSI mengalami peningkatan sebesar 51,89% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini didorong oleh pandemi Covid-19 yang membatasi mobilitas fisik, sehingga nasabah mencari solusi dengan perbankan yang lebih mudah diakses.

#### 2. *Behavioral Deliberate* (niat berperilaku)

*Behavioral deliberate* mengacu pada keinginan seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Seseorang cenderung melakukan suatu tindakan jika memiliki niat yang kuat untuk melakukannya. Dalam konteks ini, banyak nasabah tertarik menggunakan aplikasi BSI Mobile, terutama karena situasi pandemi yang mendorong kebutuhan akan layanan perbankan digital. Ketertarikan tersebut

kemudian berkembang menjadi keyakinan untuk benar-benar menggunakan aplikasi dengan melakukan aktivasi di kantor cabang. Di BSI KC Dumai, niat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile terlihat dari kesediaan mereka untuk melakukan proses aktivasi layanan.

### 3. *Conduct* (penggunaan)

*Conduct* merujuk pada tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks ini, perilaku nasabah BSI KC Dumai terkait layanan BSI mobile terlihat pada cara mereka menggunakan aplikasi tersebut untuk berbagai transaksi keuangan. Nasabah memanfaatkan BSI mobile untuk berbagai kebutuhan finansial, seperti melakukan pertukaran dana dan mengelola saldo di dompet digital mereka.

Keamanan merupakan salah satu keunggulan dari *Technology Acceptance Model* (TAM). Keamanan dapat diartikan sebagai upaya untuk mengelola risiko yang dirasakan agar tetap berada dalam batas yang dapat diterima. Semakin tinggi tingkat keamanan suatu teknologi, semakin besar kepercayaan individu terhadap teknologi tersebut. BSI KC Dumai menerapkan sistem pendukung untuk mencegah terjadinya kejahatan siber, seperti pembobolan rekening. Dengan adanya sistem yang aman, diharapkan dapat memberikan jaminan keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi melalui BSI mobile. Selain itu, ketika keamanan sudah terjamin, hal ini akan membangun kepercayaan nasabah. Keunggulan TAM dalam hal kepercayaan dan keamanan ini diperhatikan dengan baik melalui pemeliharaan sistem layanan. Sistem mobile banking dapat berisiko jika digunakan untuk mentransfer informasi pembayaran penting atau data sensitif lainnya.

Penerapan digitalisasi pada produk perbankan syariah masih menghadapi beberapa tantangan, seperti minimnya informasi mengenai produk berbasis teknologi yang dimiliki oleh bank syariah, terbatasnya promosi dan sosialisasi, kurangnya sumber daya manusia yang memahami sepenuhnya proses bisnis perbankan digital, serta keraguan terhadap penerapan prinsip syariah dalam transaksi berbasis teknologi dan keandalan infrastruktur pendukungnya.

Meskipun layanan perbankan berbasis mobile banking memiliki manfaat yang sangat besar dan dapat meningkatkan pelayanan bank syariah kepada nasabah, masih terdapat kendala seperti biaya yang tinggi, keterbatasan infrastruktur, dan masalah keamanan karena seluruh transaksi dilakukan secara langsung oleh nasabah. Meskipun demikian, masalah-masalah ini seharusnya tidak dilihat sebagai hambatan, melainkan sebagai tantangan untuk mendorong inovasi dalam menghadapi kompetisi di industri perbankan. Layanan perbankan berbasis elektronik atau digital merupakan langkah strategis yang diambil oleh bank untuk memperluas akses keuangan di masyarakat. Salah satu langkah untuk memperluas akses keuangan ini adalah dengan inisiasi pembukaan rekening secara langsung oleh nasabah yang dikenal dengan sebutan client onboarding (Setyaningrat et al., 2023).

Digitalisasi perbankan, khususnya melalui penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM), memainkan peran krusial dalam meningkatkan inklusi keuangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Dumai. Inklusi keuangan, sebagaimana dijelaskan (Pokhrel, 2024), bukan sekadar peningkatan akses kredit, melainkan juga pemahaman dan pemanfaatan layanan keuangan formal oleh masyarakat. Digitalisasi membantu masyarakat yang sebelumnya kurang memahami perbankan untuk mengakses dan menggunakan layanan simpanan dan pembiayaan.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2010 menekankan pentingnya program pembangunan yang berpihak kepada rakyat. Untuk mencapai inklusi keuangan, dibutuhkan lembaga keuangan yang dapat berinteraksi langsung dengan masyarakat, khususnya kelompok menengah ke bawah (Indah et al., 2025).

Seperti yang dijelaskan dalam teori sebelumnya, inklusi keuangan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan keuangan formal. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui digitalisasi perbankan. Dalam hal ini, BSI KC Dumai berupaya memperkenalkan layanan keuangan mereka dengan lebih optimal melalui pemanfaatan BSI Mobile.

Dengan adanya BSI Mobile, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan dengan lebih mudah dan praktis. Hal ini diharapkan dapat memperluas akses keuangan bagi nasabah serta masyarakat umum, sehingga inklusi keuangan dapat terwujud. Secara sederhana, inklusi keuangan merupakan upaya untuk memperdalam pemanfaatan layanan keuangan, terutama bagi masyarakat di lapisan bawah agar mereka dapat mengakses dan memanfaatkan produk serta jasa keuangan yang tersedia

BSI KC Dumai berkomitmen untuk mengedukasi nasabah mereka tentang penggunaan layanan BSI mobile, dengan fokus utama pada nasabah yang lebih tua atau lansia. Hal ini dilakukan agar mereka lebih mudah mengakses layanan keuangan berbasis teknologi. Mengingat lansia umumnya kurang familiar dengan teknologi dibandingkan generasi muda, mereka memerlukan pendampingan untuk meningkatkan keterampilan dalam melakukan transaksi keuangan secara digital. Kemampuan teknologi yang mendukung layanan ini dapat memberikan manfaat, antara lain: pertama, teknologi canggih yang meningkatkan konektivitas, tidak hanya antara bank dan nasabah, tetapi juga antara bank dengan karyawan dan mitra bisnis. Hal ini mencakup interaksi online, solusi pembayaran, serta peluang di platform seluler yang dapat memperkuat citra bank di media sosial. Kedua, penggunaan data besar dan analisis canggih untuk membantu bank dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan lebih tepat.

Pendekatan seperti ini kini diterapkan oleh bank-bank inovatif di berbagai sektor, seperti penjualan, desain produk, penetapan harga, *underwriting*, dan pengembangan pengalaman pelanggan yang luar biasa. Selanjutnya, pemrosesan langsung yang mengotomatisasi dan mendigitalkan berbagai proses yang bersifat

repetitif, bernilai rendah, dan berisiko rendah, juga menjadi fokus. Penerapan proses ini dapat meningkatkan produktivitas dan mendukung kepatuhan terhadap regulasi, sementara proses pencitraan dan pemrosesan langsung berkontribusi pada terciptanya alur kerja yang lebih efisien dan bebas dari kertas. Selain itu, digitalisasi berfungsi sebagai pendorong inovasi dalam pengembangan produk dan model bisnis, termasuk pemasaran sosial yang didukung oleh kolaborasi massa serta bisnis yang berfokus pada kebutuhan pelanggan.

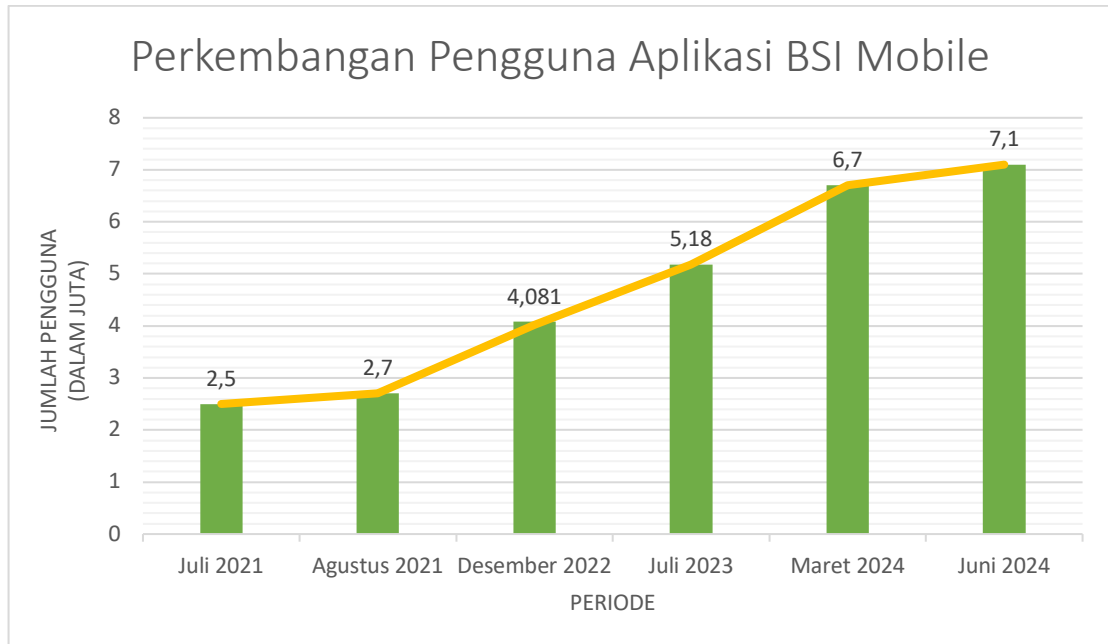
Teknologi berperan krusial dalam meningkatkan inklusi keuangan di perbankan syariah. Perbedaan sistem dan konsep perbankan syariah membutuhkan upaya literasi yang efektif untuk menjelaskan keuntungannya dibandingkan sistem konvensional. Teknologi dapat mempercepat dan memperluas jangkauan literasi keuangan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami dan memanfaatkan layanan perbankan syariah.

Inklusi keuangan memiliki beberapa tujuan utama, di antaranya menyediakan produk dan layanan keuangan yang dibutuhkan masyarakat, meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan keuangan, serta memperluas akses terhadap layanan tersebut.

BSI KC Dumai mendukung inklusi keuangan dengan menyediakan berbagai layanan melalui BSI Mobile. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dengan mudah tanpa harus datang ke bank. Tidak hanya untuk transfer, BSI Mobile juga memungkinkan nasabah melakukan pembayaran, *top-up* saldo, investasi, dan berbagai transaksi keuangan lainnya.

Akses nasabah BSI KC Dumai terhadap layanan keuangan melalui BSI mobile akan terus berkembang seiring dengan semakin banyaknya pengguna aplikasi ini. Digitalisasi perbankan berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, yang dapat dijelaskan dengan menggunakan teori penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*). Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, BSI Mobile dirancang dengan prinsip kemudahan dan manfaat yang dapat mendorong lebih banyak orang untuk menggunakannya. Dengan bertambahnya penggunaan, nasabah akan semakin mudah beradaptasi dengan teknologi, terutama dalam sektor keuangan. Hal ini juga memungkinkan mereka untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan formal dengan lebih efektif.

Penerapan prinsip TAM pada BSI mobile berkontribusi dalam mendorong peningkatan inklusi keuangan. Hal ini dapat dilihat dari adanya kenaikan jumlah pengguna BSI mobile antara tahun 2021 hingga 2022. Berikut ini adalah grafik yang menunjukkan peningkatan jumlah pengguna BSI Mobile.



Berdasarkan grafik di atas, persentase kenaikan pengguna BSI Mobile menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dari Juli 2021 hingga Juni 2024. Pada periode Juli 2021 hingga Agustus 2021 terjadi peningkatan sebesar 8%. Pertumbuhan yang lebih pesat terlihat pada periode Agustus 2021 hingga Desember 2022 dengan kenaikan persentase mencapai 51,89%. Perkembangan ini terus berlanjut dari Desember 2022 hingga Juli 2023 sebesar 26,97% dan dari Juli 2023 hingga Maret 2024 sebesar 29,34%. Meskipun persentase kenaikan pada periode Maret 2024 hingga Juni 2024 tidak sebesar persentase kenaikan periode-periode sebelumnya yaitu hanya sebesar 5,97%, namun secara keseluruhan data menunjukkan peningkatan jumlah pengguna aplikasi BSI Mobile yang konsisten.

Peningkatan jumlah pengguna BSI Mobile pada tahun 2021-2024 menunjukkan bahwa semakin banyak nasabah yang merasakan kemudahan dalam mengakses layanan keuangan. Akses keuangan yang dirasakan oleh masyarakat ini merupakan salah satu indikator dari inklusi keuangan. Dengan semakin banyaknya pengguna BSI Mobile, maka inklusi keuangan di kalangan nasabah juga turut meningkat. Inklusi keuangan bertujuan untuk mengatasi berbagai hambatan, baik yang bersifat harga maupun non-harga, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memanfaatkan layanan jasa keuangan yang tersedia.

BSI KC Dumai berupaya mempermudah akses keuangan bagi nasabah melalui layanan BSI Mobile. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Meningkatnya jumlah pengguna BSI Mobile menunjukkan bahwa semakin banyak nasabah yang telah merasakan manfaat inklusi keuangan.

Untuk mengoptimalkan inklusi keuangan, BSI KC Dumai menerapkan tiga dimensi utama, yaitu aksesibilitas, ketersediaan, dan penggunaan.

1. Dimensi Aksesibilitas

Aksesibilitas mengacu pada kemudahan yang diberikan dalam suatu layanan. BSI KC Dumai berupaya memastikan kemudahan akses keuangan bagi nasabah dengan terlebih dahulu memberikan layanan yang mudah digunakan. Selain itu, mereka juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat, termasuk lansia, agar lebih terampil dalam menggunakan perangkat elektronik untuk bertransaksi melalui BSI Mobile. Dengan berbasis digital dan dapat diakses melalui ponsel, layanan ini membuat transaksi keuangan menjadi lebih praktis dan efisien bagi nasabah.

2. Dimensi Ketersediaan

BSI KC Dumai berkomitmen untuk menyediakan layanan perbankan yang mudah diakses oleh masyarakat. Layanan BSI Mobile dirancang untuk menyamai layanan di kantor cabang, namun dengan kemudahan akses yang lebih tinggi, terutama selama pandemi COVID-19 yang membatasi mobilitas. Hal ini menunjukkan upaya untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat, terlepas dari kondisi dan situasi yang ada.

3. Dimensi Penggunaan

Strategi yang diterapkan untuk meningkatkan penggunaan BSI Mobile di BSI KC Dumai adalah dengan memperbaiki layanan, seperti memberikan notifikasi terkait transaksi nasabah. Contohnya, bagi nasabah pembiayaan, akan ada pemberitahuan untuk mengingatkan jadwal angsuran mereka.

## KESIMPULAN

BSI KC Dumai telah menerapkan digitalisasi perbankan melalui aplikasi BSI Mobile. Aktivasi layanan ini dilakukan bersamaan dengan pembukaan rekening baru, yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses keuangan bagi nasabahnya. Penerapan BSI Mobile sejalan dengan prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu kemudahan penggunaan dan manfaat yang berkontribusi terhadap peningkatan inklusi keuangan.

Digitalisasi perbankan melalui aplikasi BSI Mobile telah menunjukkan potensi signifikan dalam mendorong inklusi keuangan di BSI Kantor Cabang Dumai. Penerapan aplikasi ini selaras dengan prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menekankan kemudahan penggunaan dan manfaat bagi pengguna. Hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah pengguna BSI Mobile dari tahun 2021 hingga 2022, yang mengindikasikan bahwa semakin banyak nasabah yang merasa terbantu oleh aplikasi ini dalam mengakses layanan keuangan.

Namun, perlu diakui bahwa adopsi digitalisasi perbankan syariah masih menghadapi beberapa tantangan. Tantangan tersebut antara lain rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan kebutuhan akan peningkatan keamanan siber. Untuk mengatasi tantangan ini, perlu dilakukan upaya-upaya seperti sosialisasi dan pelatihan bagi pengguna, terutama bagi kaum lansia, serta penguatan infrastruktur digital dengan memastikan sistem yang lebih stabil dan aman.

Dalam rangka mengoptimalkan inklusi keuangan melalui digitalisasi, BSI perlu mengembangkan strategi yang lebih komprehensif. Strategi tersebut dapat mencakup peningkatan kemampuan digital pelanggan, penguatan infrastruktur digital, serta pengembangan strategi pemasaran yang lebih agresif.

Melalui upaya-upaya yang terencana dan terstruktur, diharapkan digitalisasi perbankan BSI dapat semakin meningkatkan inklusi keuangan, serta memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan aman bagi semua pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dz., S. A. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2813>
- Indah, C., Fitri, M., & Joni, W. (2025). *Strategi Inklusi Keuangan Syariah Melalui Digitalisasi Layanan dan Edukasi di Era Pasca Pandemi*. 2(1), 164–170.
- Pokhrel, S. (2024). No TitleEAENH. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Setyaningrat, D., Annas Mushlihin, I., & Zunaidi, A. (2023). Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Proceedings of Islamic Economics, Business and Philanthropy*, 2(1), 54–76. <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>
- Ulfah, I. F., & Yetmi, Y. S. (2020). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital -Banking: Analytical Tools Dan Analisis Swot. *Ekonomi Bisnis*, 26(2), 343–357. <https://doi.org/10.33592/jeb.v26i2.1044>