

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Memasuki era digital ditambah dengan adanya pandemi Covid-19 di Indonesia, menjadikan dinamika kehidupan masyarakat saat ini mengalami banyak sekali perubahan. Hal ini melahirkan sebuah pola perilaku baru yang beriringan dengan perubahan zaman. Media informatika saat ini berkembang dengan sangat pesat. Melalui adanya era digital, mampu merubah perilaku manusia dalam mengakses berbagai informasi dan layanan elektronik, khususnya pada sektor perbankan syariah. Tuntutan akan digitalisasi atau melek teknologi ini tidak dialami oleh masyarakat 10 tahun kebelakang. Hal yang juga bersinggungan langsung dengan adanya perubahan ini adalah bidang perbankan atau keuangan.¹ Lembaga perbankan dituntut untuk mewadahi segala kebutuhan masyarakat dalam hal perpindahan dana secara cepat, aman, dan instan. Oleh karena itu, diperlukan terobosan inovasi teknologi pembayaran, guna mengakomodir hal ini. Munculnya teknologi internet dalam kehidupan manusia khususnya bidang perbankan, membuat segala bentuk usaha terasa mudah.²

Era yang canggih ini menjadikan keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan keuangan syariah semakin besar. Hal ini dikarenakan, bank memiliki standar keamanan yang ketat. Selain itu, bank

¹ Sri Anugrah Natalina, Arif Zunaidi, Risa Rahmah, "Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Strategi Survive UMKM Di Masa Pandemi di Kota Kediri", *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah* Vol. 5, No. 2, 2021.

² Veithzal Rivai, *Islamic Banking: Sebuah teori, Konsep, dan Aplikasi Cet 2* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), 72.

juga memberikan berbagai fasilitas yang tentunya memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas finansial. Melalui adanya digitalisasi perbankan, nasabah dapat mengirim uang dimanapun dan kapanpun, membayar berbagai tagihan, melakukan peminjaman, dan lain sebagainya.

Selain itu, krisis keuangan secara global pada tahun 2008 berpengaruh besar terhadap eksistensi perbankan syariah di Indonesia. Krisis ini menyebabkan penurunan pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan formal. Sehingga kelompok *in the bottom of the pyramid* atau kelompok dengan pendapatan rendah dan tidak teratur, penduduk yang tinggal di daerah terpencil yang jauh dari kota, orang cacat, dan buruh, serta masyarakat pinggiran yang *unbanked* (Buta Perbankan) tercatat sangat tinggi. Sehingga disepakati perlunya peningkatan inklusi keuangan dengan mengeluarkan sembilan *principles* tentang layanan keuangan antara lain, *Leadership, diversity, innovation, protection, cooperation, knowledge, empowerment, framework, dan proportionality*.³

Berdasarkan Badan Kebijakan Fiskal, inklusi keuangan adalah penyediaan layanan keuangan yang terjangkau dan berkelanjutan untuk menarik masyarakat yang terbelakang ke dalam ekonomi formal.⁴ Sehingga dapat disimpulkan bahwa, inklusi keuangan adalah keadaan dimana seluruh masyarakat mengerti dunia perbankan secara menyeluruh, mulai dari lembaga keuangan formal, penjamin simpanan, penyedia kredit,

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 2: Mengidentifikasi Risiko, Likuiditas, Reputasi, Hukum, Kepatuhan, dan Strategik Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020), 120.

⁴ Berita Badan Kebijakan Fiskal, *Keuangan Inklusif di Indonesia, Kementerian Keuangan Republik Indonesia*, 2014, 1.

serta memahami kaidah transaksi keuangan, sehingga terhindar dari risiko penipuan. Tiga dimensi yang ditetapkan Bank Indonesia sebagai ukuran dari inklusi keuangan yakni akses, penggunaan, dan kualitas.⁵ Dimensi dalam inklusi keuangan tersebut dapat diakomodasi dengan adanya digitalisasi perbankan.

Digitalisasi perbankan dengan menggunakan *bank digital* dapat memperluas jangkauan layanan keuangan dan inklusi keuangan untuk menunjukkan seberapa besar pengguna layanan keuangan yang telah dijangkau. Layanan *bank digital* merupakan inovasi yang diluncurkan oleh lembaga keuangan. Berikut data pengguna aktif *mobile banking* secara umum di Indonesia, yakni:

Tabel 1.1
Data Pengguna *Mobile Banking* Secara Umum
di Indonesia

Tahun	Jumlah
2017	10.708.000
2018	21.259.000
2019	23.436.000
2020	29.775.000
2021	34.452.000
2022	37.712.000

Sumber: Bank Indonesia dan Statistik Perbankan Indonesia OJK

⁵ Ibid., 2.

Melalui tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa pengguna *mobile banking* secara umum di Indonesia meliputi bank konvensional dan bank syariah terus meningkat dari tahun ke tahun dan diperkirakan akan terus meningkat pesat pada tahun-tahun berikutnya. Pada tahun 2022 sendiri, pengguna *mobile banking* berada di angka 37.712.000 pengguna. Jumlah ini menunjukkan angka yang cukup tinggi. Menurut survei bank dunia, Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat penetrasi layanan perbankan yang rendah. Apabila dibandingkan dengan negara berkembang lainnya, Indonesia tergolong tertinggal dalam hal inklusi keuangan yang menunjukkan hanya 13% dari populasi penduduk dewasa yang memiliki rekening di lembaga keuangan formal. Kemudian sebanyak 42% masyarakat lebih suka meminjam uang dengan keluarga dan menyimpan uang secara manual.

Pengguna *mobile banking* yang cukup tinggi dan menjanjikan di masa mendatang serta masyarakat Indonesia yang merupakan mayoritas penduduk muslim terbesar di dunia, menunjukkan bahwa Indonesia memiliki potensi besar pada pemanfaatan pasar layanan perbankan syariah melalui digitalisasi perbankan yang dikoordinasikan dengan nasabah-nasabah pemilik dana untuk lebih mengetahui tentang apa saja layanan perbankan yang dapat dimanfaatkan.⁶

Berdasarkan CNBC Indonesia, pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai 370,1 juta pengguna. Hal tersebut berarti sekitar 133,3% dari total populasi pada Januari 2022. Jumlah perangkat seluler yang lebih

⁶ Evi Yani, "Pengaruh Internet banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi dengan Technology Acceptance Model (TAM) Studi pada BRI KCP Unit Jagaraksa Cabang Jakarta", *Jurnal Informatika*, Vol. 5 No. 1, April 2021, 27.

tinggi dibandingkan jumlah populasi merupakan hal yang wajar, hal ini dikarenakan, satu orang bisa saja menggunakan dua perangkat sekaligus atau lebih.⁷ Sehingga besarnya pengguna *handphone* ini dapat dimanfaatkan untuk menjangkau sistem keuangan melalui layanan keuangan digital atau digitalisasi perbankan. Sehingga masyarakat yang menggunakan *handphone* serta pengguna internet dan belum tersentuh sistem keuangan digital bisa dijangkau melalui perangkat *mobile*. Kapasitas pasar perbankan di Indonesia memiliki pertumbuhan yang pesat dan signifikan.

Digitalisasi Perbankan adalah suatu kegiatan perbankan dimana transaksi-transaksi dilakukan menggunakan teknologi, kapanpun, dimanapun, dan tanpa batas waktu tertentu.⁸ Implementasi bank digital pada industri perbankan syariah akan mempermudah masyarakat yang awam tentang keuangan dan layanan perbankan. Selain mempermudah, digitalisasi perbankan juga dapat digunakan untuk mengakses produk-produk layanan keuangan yang ditawarkan dan mengajukan pembiayaan secara langsung.⁹ Maka dari itu, bank syariah gencar melakukan digitalisasi perbankan guna meningkatkan peran agar lebih bersifat inklusif.

Adanya kemudahan dalam pengaksesan, risiko yang dapat terjadi dengan adanya inovasi bank digital adalah terbukanya peluang

⁷ CNBC Indonesia, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022>, diakses pada tanggal 10 Agustus 2022 pukul 05.00.

⁸ Winasis, "Digital Transformation in The Indonesian Banking Industry: Impact on Employee Engagement", *International Journal of Innovation Creativity and Change*, Vol. 12 No. 4, 2020, 40.

⁹ *Ibid.*, 40.

cybercrime.¹⁰ Namun, terlepas dari berbagai risiko yang akan dihadapi, digitalisasi perbankan pada berbagai produk dan layanan bank syariah harus dilaksanakan dengan merata dan menjangkau wilayah yang lebih luas lagi.

Berdasarkan perspektif atau pandangan *Technology Acceptance Model* (TAM) atau model penerimaan teknologi. Suatu teknologi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat apabila dapat memenuhi dua asas utama, yaitu asas kemudahan dan asas kemanfaatan. Apabila dihubungkan dengan digitalisasi perbankan, maka TAM mengatur apakah digitalisasi perbankan dapat memberikan akses kemudahan dan kemanfaatan pada pemakainya sehingga mereka dapat menerima teknologi tersebut.¹¹

Bank syariah sebagai salah satu industri perbankan yang turut menyediakan layanan digital dalam bentuk *mobile banking*. Peneliti membandingkan jumlah pengguna dari tiga *mobile banking* Bank syariah yang berkembang baik saat ini.

¹⁰ Winasis, "Digital Transformation in The Indonesian Banking Industry: Impact on Employee Engagement", *International Journal of Innovation Creativity and Change*, Vol. 12 No. 4, 2020, 41.

¹¹ Abdallah, "Consumer Adoption of Mobile Banking Examining the Role of Usefulness, Ease of Use, Perceived Risk, and Self Efficacy", *Journal of Information Management* Vol. 1 No. 1, 2020, 118.

Tabel 1.2

Jumlah Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank Syariah

No.	Mobile Banking	Jumlah Pengguna (Per 2023)
1	BSI Mobile (Bank Syariah Indonesia)	5,18 juta
2	M-DIN (Bank Muamalat Indonesia)	434 ribu
3	BCA Syariah Mobile (Bank BCA Syariah)	1,8 juta

Sumber: Dokumentasi berita terkait lembaga

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat pengguna *BSI Mobile* hingga kuartal I tahun 2023 telah mencapai 5,18 juta.¹² Per 30 Juni 2023 total pengguna aplikasi Muamalat DIN tercatat 434 ribu, angka ini meningkat 27% dari periode yang sama tahun lalu.¹³ Pada bulan Maret 2023, jumlah pengguna *BCA Syariah Mobile* mencapai 1,8 juta. Jumlah tersebut tumbuh sebesar 47,6% secara tahunan (yoy).¹⁴ Berdasarkan perbandingan data pengguna *mobile banking* dari tiga Bank syariah di Indonesia, bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki jumlah pengguna layanan paling banyak.

BSI saat ini sedang memperkuat layanan *digital banking*nya berupa *BSI mobile*. Memperkuat proteksi digital agar terhindar dari *cybercrime*, menambah fitur-fitur yang berguna untuk mempermudah berbagai layanan perbankan bagi nasabah, dan inovasi-inovasi lainnya. BSI selalu konsisten

¹² <https://www.beritasatu.com>, diakses pada 09 Oktober 2023

¹³ <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada 09 Oktober 2023

¹⁴ <https://www.republika.id>, diakses pada 09 Oktober 2023

melakukan inovasi baik dari segi produk ataupun layanannya. Digitalisasi Perbankan yang dilakukan oleh BSI ini terdiri dari BSI *Mobile* yang merupakan layanan digital berupa fasilitas berbagai layanan BSI dengan media *smartphone*.¹⁵

Bank Syariah Indonesia adalah bank syariah yang merupakan hasil merger dari berbagai bank syariah sebelumnya, yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang termaktub menjadi satu nama yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini merupakan penyatuan kelebihan dari ketiga bank syariah yang dapat menampilkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih besar, terutama dalam akses digital perbankan.¹⁶ Melalui sinergi bank-bank utama (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing dalam menjangkau masyarakat yang lebih luas agar mereka lebih melek akan layanan perbankan. Berdirinya BSI diresmikan melalui surat yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).¹⁷

Surat yang dirilis dengan Nomor: SR-3/PB/1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha PT Bank BRI

¹⁵ Sriani, Peluang dan Tantangan Bank Syariah di Era Industri, *Transformasi: Jurnal Studi Agama Islam* Vol. 12 No. 1, 2020, 74.

¹⁶ Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik, "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional", *Kajian Singkat Isu Aktual Dan Strategis*, Vol. XIII No. 3, 2021, 19.

¹⁷ Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik, "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional", *Kajian Singkat Isu Aktual Dan Strategis*, Vol. XIII No. 3, 2021, 23.

Syariah Tbk menjadi izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Melalui surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari tiga bank lainnya.¹⁸

Sebagai Bank Syariah yang dapat dikatakan masih baru, BSI sudah cukup banyak menorehkan berbagai penghargaan, antara lain sebagai “*Indonesian Most Trusted Companies*” pada acara *Corporate Governance Perception Index (CGPI) Award 2021*. Selain itu, BSI juga mendapat penghargaan sebagai *digital banking* terbaik dalam tatanan institusi dan *customer* dalam kategori bank syariah dalam acara *Digital Banking Awards 2022*. BSI pun dinobatkan sebagai Bank Syariah dengan performa terbaik *Mobile Banking* dan Performa *Opening Account Visa Mobile Application/Mobile Browser* dalam *Banking Service Excellence Award 2022* untuk kategori yang sama.¹⁹

Pemanfaatan digitalisasi perbankan berupa BSI *Mobile* dalam meningkatkan Inklusi Keuangan, diperlukan sebuah teori penerimaan teknologi yang biasa disebut *Technology Acceptance Model*. TAM sendiri dilandasi oleh teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action-TRA*) yang menyatakan penerimaan pemakai sistem informasi ditentukan oleh dua faktor kunci yaitu kemanfaatan dan kemudahan. Akibat dampak dari pandemi dapat dilihat pula bahwa upaya lembaga perbankan untuk meminimalisir jumlah nasabah yang datang langsung ke kantor akan

¹⁸ Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia, BSI Energi Baru Ekonomi Indonesia, *Pemegang Saham Media Internal Kementerian BUMN* Edisi. 2, 2021, 3.

¹⁹ Bank Syariah Indonesia, Energi Baru Untuk Indonesia, *Laporan Tahunan PT Bank Syariah Indonesia Tbk*, 2021, 74.

dibatasi dan jika ingin cepat bertransaksi sangat disarankan untuk menggunakan digital perbankan (*mobile banking*). Hal ini juga senada dengan jumlah kantor cabang layanan perbankan yang lebih sedikit dibandingkan dengan banyaknya nasabah, apabila hanya memanfaatkan pelayanan *offline* maka akan terjadi antrian yang membludak dan tidak efektifnya waktu yang terbuang untuk menunggu antrian. Apabila nasabah berada di daerah yang jauh dari kantor cabang, maka penggunaan teknologi adalah solusi atas semua kendala ini. Digitalisasi dapat menjadikan nasabah dapat mengakses berbagai hal mengenai layanan perbankan dimanapun dan kapanpun. Keharusan seseorang untuk menggunakan teknologi dapat menjadikan seseorang tersebut dapat menerima suatu teknologi karena ada kemudahan dan kemanfaatan yang akan diterima.²⁰

TAM yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis mengemukakan bahwa persepsi mengenai kebermanfaatan dan kemudahan adalah faktor utama teknologi digunakan atau diadopsi. Teknologi dalam hal ini adalah *mobile banking* yang menyajikan sebuah sistem yang mudah digunakan dan tidak membutuhkan waktu lama untuk dipelajari sehingga individu berkesempatan untuk mengerjakan sesuatu yang lain. Pada konteks penerimaan teknologi berupa *mobile banking* ini, akan dilihat pandangan subjektif nasabah perbankan mengenai dua asas penyokong TAM berupa kemudahan dan kebermanfaatan.²¹

²⁰ I Gede Nyoman, "Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penggunaan Online Banking di PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Gianyar", *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)* Vol. 3 No. 1, 2021, 13.

²¹ *Ibid.*, 14.

Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk yang terdiri dari komposisi Mahasiswa Muslim, Pensiunan, Guru, Pekerja Kantoran, Ibu Rumah Tangga, dan lain-lain. Penggunaan digital perbankan berupa BSI *Mobile* pada nasabah di BSI KC Kediri Hayam Wuruk berada di angka 27,1% per tahun 2022. Pengguna terbanyak pada kelompok usia 18 – 24 dan 25 – 44 tahun. Sehingga dapat ditarik kesimpulan, bahwa sebagian besar pengguna BSI *Mobile* adalah pada usia produktif atau usia muda. Berikut ini tabel perbandingan jumlah nasabah serta pengguna BSI *mobile* pada BSI KC Kediri.

Tabel 1.3

**Perbandingan Jumlah Nasabah dan Pengguna BSI Mobile
BSI KC Kediri**

No.	Cabang BSI Kediri	Jumlah		
		Nasabah (Per 2022)	Pengguna BSI <i>Mobile</i> (Per 2022)	Presentase Jumlah Pengguna / Jumlah Nasabah (%)
1	BSI KC Hayam Wuruk Kediri	1.257	341	27,1
2	BSI KC Hasanudin Kediri	1.513	274	18,1
3	BSI KC Gudang Garam	1.462	207	14,1

Sumber: Observasi pada masing-masing lembaga

Berdasarkan tabel 1.2 di atas terlihat bahwa BSI Hayam Wuruk Kediri memiliki jumlah pengguna BSI *mobile* paling tinggi dibanding KC lainnya. Namun jumlah nasabah keseluruhan BSI Hayam Wuruk Kediri

lebih rendah dibanding KC lainnya. Sehingga perlu meningkatkan masyarakat untuk mau menjadi nasabah. Layanan digital perbankan dapat menjadi alat untuk menarik minat masyarakat dengan kemudahan dan manfaat yang dapat diberikan.

Pada TAM dijelaskan bahwa suatu teknologi harus mampu memenuhi dua persepsi yaitu kemanfaatan dan kemudahan. Pada layanan BSI *mobile* ini, diharapkan nasabah dapat merasakan manfaat serta kemudahan dalam bertransaksi keuangan. Selain dua persepsi tersebut, TAM dibentuk oleh tiga proses yaitu *Attitude towards behavior*, *Behavioral intention* dan *Behaviour*. Berikut ini ketiga proses tersebut yang dilakukan BSI KC Hayam Wuruk Kediri.

Tabel 1.4

Proses TAM Pada Layanan BSI *Mobile*

BSI KC Hayam Wuruk Kediri

No.	Proses	Praktik
1	Attitude towards behaviour	Melakukan pemasaran BSI mobile melalui media sosial dan direct marketing ketika nasabah melakukan transaksi offline di kantor cabang
2	Behavioral intention	Melayani segala kebutuhan nasabah dalam aktivasi BSI mobile baik dalam komunikasi online maupun offline di kantor cabang

3	Behaviour	BSI mobile dapat digunakan nasabah untuk berbagai transaksi seperti Fitur Favorit (Tarik tunai, Transfer, Dompot Digital, Pulsa, dan Listrik), Laporan Keuangan (Mutasi dan Catatan Keuangan), Transfer dan Tarik Tunai (Konversi Valas, Transfer Pedagang, QRIS, dan lain-lain), Top Up, Tagihan (Asuransi, Cicilan, Kartu Kredit, PDAM, Pasca Bayar, Pendidikan, haji, TV kabel, dan lain-lain), Investasi (Deposito, RDN, e-SBN, dan lain-lain), Donasi dan Iuran (BPJS dan Donasi), Perjalanan (Travel dan KAI), Pajak dan Retribusi, Pinjaman
---	-----------	--

Sumber: Observasi pada lembaga

Melalui tabel 1.3 di atas terlihat bahwa BSI KC Hayam Wuruk Kediri melakukan serangkaian proses TAM dalam layanan BSI *mobile*. Oleh sebab itu, peneliti memilih BSI khususnya BSI kantor cabang Kediri Hayam Wuruk sebagai lokasi penelitian. Sehingga, peneliti tertarik untuk merumuskan penelitian dengan judul **“Peran Digitalisasi Perbankan Melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana digitalisasi perbankan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk?
2. Bagaimana peran digitalisasi perbankan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk dalam meningkatkan inklusi keuangan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan digitalisasi perbankan melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk.
2. Untuk menganalisis peran digitalisasi perbankan melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk dalam meningkatkan inklusi keuangan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur kajian ilmiah dan menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya di dalam perwujudan pemerataan inklusi keuangan melalui digital perbankan khususnya pada perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi lembaga BSI Kantor Cabang Kediri Hayam Wuruk guna membantu menambah wawasan mengenai *digital banking* dalam pemerataan inklusi keuangan pada lembaga perbankan syariah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sebuah motivasi ataupun gambaran kepada semua

masyarakat pentingnya teknologi dalam menunjang layanan perbankan syariah yang dapat dilakukan dan diakses.

E. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka merupakan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Peneliti menemukan beberapa penelitian yang pernah dilakukan dan berkaitan dengan inklusi keuangan melalui digitalisasi perbankan khususnya perbankan syariah. Telaah Pustaka merupakan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Peneliti menemukan beberapa penelitian yang pernah dilakukan dan berkaitan dengan digitalisasi perbankan serta inklusi keuangan, antara lain:

1. Skripsi yang ditulis oleh Aulia Hanifa dengan judul “Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Penggunaan Layanan Internet *Banking* Studi di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surakarta”. Hasil analisis data pada penelitian ini membuktikan bahwa internet *banking* dapat diterima oleh masyarakat dengan adanya kemudahan dan kemanfaatan. Wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa masyarakat berani menggunakan Internet *Banking* ketika mereka merasa bahwa penggunaan dari internet *banking* tersebut mudah dan sangat praktis (bermanfaat).²² Adapun persamaannya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai penerimaan teknologi berupa *Technology Acceptance Model*, sedangkan

²² Auli Hanifa, “Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Penggunaan Layanan Internet *Banking* Studi di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surakarta”, *Skripsi* IAIN Surakarta Program Studi Perbankan Syariah, 2018.

perbedaannya adalah objek yang diteliti, yang mana penelitian saat ini berada pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Kemudian output dari penelitian saat ini adalah meningkatnya inklusi keuangan.

2. Skripsi yang ditulis oleh Imam Sugih Rahayu dengan judul “Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan dapat meningkatkan perilaku menggunakan *Mobile Banking*. Sikap dan norma subjektif menjadikan adanya niat individu menggunakan *mobile banking*. Implikasi dari penelitian ini relevan untuk lembaga perbankan untuk mempertimbangkan faktor-faktor minat individu dalam menggunakan *mobile banking* dalam pengembangan sistem informasi.²³ Adapun persamaannya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai penerimaan teknologi berupa *Technology Acceptance Model*, sedangkan perbedaannya adalah objek yang diteliti yang mana penelitian saat ini berada pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Kemudian output dari penelitian saat ini adalah meningkatnya inklusi keuangan.
3. Skripsi yang ditulis oleh Dwi Ekawani Apriyanti dengan judul “Peran Fintech dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif terhadap Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh S. Parman Medan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif terhadap perbankan syariah pada PT. Bank Aceh S.

²³ Imam Sugih Rahayu, “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM)”, *Skripsi* IAIN Jember Program Studi Perbankan Syariah, 2019.

Parman Medan. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada kepala seksi operasional Bank Aceh. Teknik dan alat pengumpulan data yang digunakan adalah deskripsi analisis. Hasil yang didapat adalah fintech sangat berperan dalam meningkatkan keuangan inklusif terhadap perbankan syariah Bank Aceh.²⁴ Adapun persamaan dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai inklusi keuangan suatu daerah dan juga meneliti mengenai *Financial Technology* berupa layanan digital. Selain itu, sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian saat ini adalah penelitian saat ini menambahkan tinjauan berupa *Technology Acceptance Model* sebagai parameter atau pisau analisisnya. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda, yang mana penelitian saat ini berlokasi di BSI KCP Ngronggo, Kota Kediri.

4. Skripsi ini ditulis oleh Laras dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Analisis Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah & Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)”. Skripsi bertujuan untuk menganalisis penerimaan mahasiswa perbankan dan ekonomi syariah UIN Jakarta dalam menggunakan *mobile banking* dengan pendekatan

²⁴ Dwi Ekawani Apriyanti, “Peran Fintech dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif terhadap Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh S. Parman Medan”, *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Program Studi Perbankan Syariah, 2020.

TAM. Yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan (TAM) mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini menjelaskan secara detail bagaimana setiap variabel dalam TAM saling berhubungan satu sama lain.²⁵ Adapun persamaan dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menggunakan perspektif TAM sebagai tinjauan keilmuan pada penulisannya. Sedangkan perbedaannya adalah metode yang digunakan, dimana metode pada penelitian ini adalah metode kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

5. Skripsi ditulis oleh Fitriasyah Hambali dengan judul “Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Internet Banking di Depok.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui TAM dan penerimaan minat nasabah terhadap *internet banking*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan metode wawancara dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Depok sangat besar dan antusias.²⁶ Adapun persamaan dengan penelitian saat ini sama-sama meneliti dan meninjau mengenai *Technology Acceptance Model*. Sedangkan

²⁵ Laras, “Analisis Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)”, *Skripsi* UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Program Studi Perbankan Syariah, 2021.

²⁶ Fitriasyah Hambali, “Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Internet Banking di Depok”, *Skripsi* Universitas Gunadarma, 2014.

perbedaannya adalah lokasi penelitiannya. Kemudian, lokasi penelitian saat ini berada di BSI KCP Ngronggo, Kediri.