

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Digitalisasi perbankan pada BSI Kediri KC Hayam Wuruk melalui penggunaan BSI *mobile*. Pengenalan pada nasabah dilakukan melalui aktivasi aplikasi bersamaan pembukaan rekening baru. Penggunaan BSI *mobile* diharapkan memberikan asas kemudahan dan kemanfaatan seperti yang tercantum pada *Technology Acceptance Model*. Model TAM terdapat tiga unsur pembentuk yaitu, *attitude towards behaviour*, yang menggambarkan saat nasabah tertarik menggunakan BSI *mobile* saat pandemi. Kemudian *behavioural intention*, keputusan menggunakan BSI *mobile* dengan melakukan aktivasi. Lalu *behaviour*, melalui perilaku penggunaan untuk transfer dan *top up* dompet digital. Model TAM ini juga memiliki dua keunggulan yaitu kepercayaan dan jaminan keamanan. Adapun yang diberikan BSI Hayam Wuruk Kediri dengan melakukan *maintenance* sistem untuk menghindari terjadinya *cybercrime* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah.
2. Peran BSI *mobile* dalam meningkatkan inklusi keuangan nasabah terlihat dari peningkatan jumlah pengguna tahun 2021-2022. Inklusi keuangan pada BSI Kediri KC Hayam Wuruk juga mewujudkan tiga dimensi yang ada. Pertama aksesibilitas dengan fokus pada nasabah

terlebih dahulu dan sosialisasi khususnya bagi nasabah berusia lanjut agar cakap bertransaksi secara elektronik. Kedua ketersediaan dengan memberikan fasilitas yang sama antara layanan di kantor dan melalui BSI *Mobile*. Ketiga penggunaan dengan memberikan kemudahan layanan serta notifikasi terhadap pembiayaan. Peningkatan inklusi keuangan nasabah BSI KC Hayam Wuruk Kediri terlihat dari beberapa indikator. Pertama jumlah kepemilikan rekening per populasi, bahwa selama tahun 2020-2022 jumlah rekening nasabah BSI KC Hayam Wuruk Kediri terus meningkat. Kedua jumlah kepemilikan rekening untuk menabung, bahwa selama tahun 2020-2022 jumlah rekening tabungan nasabah BSI KC Hayam Wuruk Kediri terus meningkat. Ketiga jumlah transaksi rekening selama tahun, bahwa selama tahun 2020-2022 jumlah transaksi rekening nasabah BSI KC Hayam Wuruk Kediri terus meningkat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Pengguna BSI *Mobile* yang tinggi harus selalu dibarengi dengan *maintenance* yang berkesinambungan agar nasabah tetap selalu merasakan kemudahan dan kemanfaatan pada BSI *mobile*.
2. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk juga harus melakukan proteksi dari *cybercrime* yang menjadi salah satu

penghambat nasabah takut menggunakan BSI *mobile*. Peningkatan keamanan sistem akan membuat kepercayaan nasabah meningkat.