

**PERAN DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DALAM MENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN NASABAH BANK SYARIAH  
(Studi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



OLEH

DWI SETYANINGRAT

NIM. 9.314.231.18

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DALAM MENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN NASABAH BANK SYARIAH  
(Studi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk)

DWI SETYANINGRAT

NIM. 9.314.231.18

Disetujui Oleh :

**Pembimbing I**



**Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI**  
NIP. 197501011998031002

**Pembimbing II**



**Arif Zunaidi, SHI., MEI**  
NIDN. 200704820

## NOTA DINAS

Kediri, 21 Agustus 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : DWI SETYANINGRAT  
NIM : 9.314.231.18  
Judul : PERAN DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DALAM MENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN NASABAH BANK SYARIAH (Studi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
NIP. 197501011998031002

Pembimbing II



**Arif Zunaidi, SHI., MEI**  
NIDN. 2007048202

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Oktober 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswi:

Nama : DWI SETYANINGRAT  
NIM : 9.314.231.18  
Judul : PERAN DIGITALISASI PERBANKAN  
MELALUI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL* (TAM) DALAM MENINGKATKAN  
INKLUSI KEUANGAN NASABAH BANK  
SYARIAH (Studi di Bank Syariah Indonesia (BSI)  
KC Kediri Hayam Wuruk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya. Sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 05 Oktober 2023 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



**Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI**  
NIP. 197501011998031002

Pembimbing II



**Arif Zunaidi, SHI., MEI**  
NIDN. 2007048202

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DALAM MENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN NASABAH BANK SYARIAH  
(Studi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kedri Hayam Wuruk)**

DWI SETYANINGRAT


NIM 9.314.231.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 05 Oktober 2023

Tim Penguji

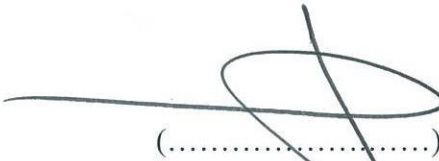
1. Penguji Utama

**Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI**  
NIP. 198408152018012001

  
(.....)

2. Penguji I

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
NIP. 197501011998031002

  
(.....)

3. Penguji II

**Arif Zunaidi, SHI, MEI**  
NIDN. 2007048202

  
(.....)

Kediri, 12 Oktober 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



  
**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
NIP. 197501011998031002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri  
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

---

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Setyaningrat

NIM : 931423118

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

E-mail address : dwiningrat2903@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi     Tesis     Disertasi  
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : PERAN DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DALAM MENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN NASABAH BANK SYARIAH (Studi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 18 Desember 2023

Penulis

(Dwi Setyaningrat)

## MOTTO

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ، مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُعَيِّرُوا مَا  
بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”

(Q.S Ar Rad : 11)

لَوْ أَنَّ لِبْنِ آدَمَ وَادِيًّا مِنْ ذَهَبٍ أَحَبَّ أَنْ يَكُونَ لَهُ وَادِيَانِ ، وَلَنْ يَمْلَأَ فَاهُ إِلَّا التُّرَابَ ، وَيَتُوبُ اللَّهُ  
عَلَىٰ مَنْ تَابَ

“Seandainya seorang anak Adam memiliki satu lembah emas, tentu ia menginginkan dua lembah lainnya, dan sama sekai tidak akan memenuhi mulutnya (merasa puas) selain tanah (yaitu setelah mati) dan Allah menerima taubat orang-orang yang bertaubat”

(Muttafaqun ‘alaih. HR. Bukhari no. 6439 dan Muslim no. 1048)

“Nothing is Impossible. Anything can happen as long as we believe”

(Anonyme)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas karunia, nikmat, dan keindahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ibunda tercinta, Ibu Asroriyah yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, serta doa-doa yang tak pernah putus sepanjang masa. Untuk Ayahanda Tercinta.
2. Bapak Sugeng Prayitno yang tulus dan ikhlas membesarkan dan mendidik saya sehingga menjadi pribadi yang tangguh dalam menggapai cita-cita.
3. Teruntuk Kakak saya Eka Setyaningrat dan adik saya M. Syahrur Romadhon, dan seluruh keluarga yang memberikan *support* saya sehingga tidak mengenal kata lelah dan menyerah.
4. Teruntuk Zuna Fitra Raharja, dan Alvina Cahya P, Indah Cahya Intaensia, Maysa Wahyu serta sahabat-sahabat lainnya, terima kasih telah menemani dan memberikan motivasi yang baik sehingga menjadikan saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan dapat terselesaikan dengan baik



## ABSTRAK

Dwi Setyaningrat, Dosen Pembimbing Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI dan Arif Zunaidi, SHI., MEI: “Peran Digitalisasi Perbankan Melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah (Studi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri 2023.

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

Digitalisasi perbankan dengan menggunakan *bank digital* dapat memperluas jangkauan layanan keuangan dan inklusi keuangan. Berdasarkan perspektif model penerimaan teknologi atau *technology acceptance model* (TAM) bahwa suatu teknologi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat apabila dapat memenuhi dua asas utama, yaitu asas kemudahan dan asas kemanfaatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan digitalisasi perbankan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk dan Untuk menganalisis peran digitalisasi perbankan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk dalam meningkatkan inklusi keuangan nasabah bank syariah.

Pendekatan penelitian yang digunakan ialah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta didukung oleh literatur yang relevan. Wawancara dilakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk dan nasabah dari KC Kediri Hayam Wuruk yang sudah menggunakan *BSI Mobile*. Dengan analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini bahwa digitalisasi perbankan pada BSI Kediri KC Hayam Wuruk melalui *BSI mobile*. Penggunaan *BSI mobile* melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) terwujud dari dua persepsi yaitu kemudahan dan kemanfaatan yang dirasakan nasabah. Kemudian model TAM terdapat tiga unsur pembentuk yaitu, 1) *attitude towards behaviour*, yang menggambarkan saat nasabah tertarik menggunakan *BSI mobile* saat pandemi. 2) *behavioural intention*, keputusan menggunakan *BSI mobile* dengan kemudahan transaksi yang diberikan. 3) *behaviour*, melalui perilaku penggunaan untuk transfer dan *top up* dompet digital. *BSI mobile* berperan meningkatkan inklusi keuangan nasabah yang ditandai dengan peningkatan jumlah pengguna tahun 2021-2022. Inklusi keuangan nasabah terlihat dari tiga dimensi yang terpenuhi. 1) aksesibilitas dengan fokus pada nasabah dan sosialisasi pada masyarakat khususnya bagi nasabah berusia lanjut agar cakap bertransaksi secara elektronik. 2) ketersediaan dengan memberikan fasilitas yang sama antara layanan di kantor dan melalui *BSI Mobile*. 3) penggunaan dengan memberikan kemudahan layanan serta notifikasi terhadap pembiayaan. Inklusi keuangan nasabah BSI Hayam Wuruk meningkat dari indikator jumlah kepemilikan rekening per populasi, jumlah kepemilikan rekening tabungan dan jumlah transaksi rekening selama setahun terus meningkat pada 2020-2022.

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji hanya milik Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan semua nikmat-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan Skripsi IAIN Kediri tahun 2022 ini. Tidak lupa shalawat beserta salam penulis haturkan, semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada.

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam selaku Rektor IAIN Kediri dan Seluruh jajarannya yang senantiasa mencurahkan dengan penuh keikhlasan dalam rangka pengembangan mutu dan kualitas IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Arif Zunaidi, SHL., MEI selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

4. Seluruh Tenaga Dosen, Pegawai Staff Akademik, Tata Usaha khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas segala bantuan dan bimbingan selama ini.
5. Terkhusus kepada Orang Tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan mengiringi setiap Langkah penulis dengan doa yang tulus, kesabarannya serta tidak henti-hentinya memberikan dukungan baik secara moral maupun materiilnya.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Eknomoi Syariah Angkatan 2018.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kediri, 21 Agustus 2023

Penulis,

Dwi Setyaningrat

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                   | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                             | <b>ii</b>   |
| <b>NOTA DINAS.....</b>                                       | <b>iii</b>  |
| <b>NOTA PEMBIMBING .....</b>                                 | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                               | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                             | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                       | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                 | <b>xi</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                | <b>1</b>    |
| A. Konteks Penelitian.....                                   | 1           |
| B. Fokus Penelitian .....                                    | 13          |
| C. Tujuan Penelitian.....                                    | 14          |
| D. Manfaat Penelitian.....                                   | 14          |
| E. Telaah Pustaka.....                                       | 15          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                           | <b>20</b>   |
| A. Digitalisasi Perbankan.....                               | 20          |
| 1. Pengertian Digitalisasi Perbankan .....                   | 20          |
| 2. Penerapan Digitalisasi Perbankan.....                     | 21          |
| B. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....             | 24          |
| 1. Pengertian <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) ..... | 24          |
| 2. Keunggulan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....  | 30          |
| C. Inklusi Keuangan.....                                     | 32          |
| 1. Pengertian Inklusi Keuangan .....                         | 32          |
| 2. Tujuan Inklusi Keuangan.....                              | 35          |
| 3. Target Inklusi Keuangan.....                              | 35          |
| 4. Indikator Inklusi Keuangan .....                          | 40          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                       | <b>42</b>   |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| A.  | Pendekatan dan Jenis Penelitian.....   | 42        |
| B.  | Kehadiran Peneliti .....   | 43        |
| C.  | Lokasi Penelitian .....  | 43        |
| D.  | Sumber Data.....   | 44        |
| E.  | Metode Pengumpulan Data .....  | 45        |
| F.  | Analisis Data .....  | 46        |
| G.  | Pengecekan Keabsahan Data.....   | 48        |
| H.  | Tahap-Tahap Penelitian.....  | 49        |
| <b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....</b> |  | <b>51</b> |
| A.  | Gambaran Umum Objek Penelitian .....   | 51        |
| 1.  | Profil Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam<br>Wuruk.....  | 51        |
| 2.  | Visi Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam<br>Wuruk.....   | 52        |
| 3.  | <i>Core Value</i> Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam<br>Wuruk.....   | 52        |
| 4.  | Produk-Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam<br>Wuruk.....   | 53        |
| B.  | Paparan Data .....   | 58        |
| 1.  | Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Technology Acceptance Model</i><br>(TAM) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam<br>Wuruk.....   | 58        |
| 2.  | Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Technology Acceptance Model</i><br>(TAM) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk<br>dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Nasabah..... | 65        |
| C.  | Temuan Penelitian.....   | 73        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>                         |  | <b>75</b> |
| A.  | Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)<br>di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk .....   | 75        |
| B.  | Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)<br>di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hayam Wuruk dalam<br>Meningkatkan Inklusi Keuangan Nasabah..... | 81        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b> | <b>90</b> |
| A. Kesimpulan .....         | 90        |
| B. Saran .....              | 91        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>93</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>    |           |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I: Pedoman Wawancara

Lampiran II: Surat Izin Penelitian

Lampiran III: Surat Keterangan Penelitian

Lampiran IV: Dokumentasi

Lampiran V:Daftar Riwayat Hidup