

## DAMPAK DIGITALISASI TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KOTA SAMARINDA

Miftahul Jannah<sup>1</sup>, Kamsiah<sup>2</sup>, Agus Santoso<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Samarinda

<sup>3</sup>SMK Muhammadiyah Loa Janan Samarinda

Email : [miftahmaisun83@gmail.com](mailto:miftahmaisun83@gmail.com), [sie4r4@gmail.com](mailto:sie4r4@gmail.com), [sagusa2@gmail.com](mailto:sagusa2@gmail.com)

### Article Info

Received	Accepted	Published
25 Januari 2025	22 Juni 2025	30 Juni 2025

#### Keywords:

Digitalization  
Financial Inclusion  
Sharia Banks

#### ABSTRACT

Digitalization in the financial sector has brought significant changes in the way financial services are delivered and accessed, including in Islamic financial institutions such as Bank Syariah Indonesia (BSI). Digital technology has great potential to increase financial inclusion by providing faster, cheaper, and more accessible services, of course, which must be in accordance with sharia principles. The adoption of technologies such as mobile banking, internet banking, and e-wallets allows customers to access services anytime and anywhere. This study uses a mixed method with a quantitative survey approach and in-depth descriptive analysis and will be carried out in Samarinda City in 2024 with data from BSI in Samarinda in 2023. The results of this study show that BSI's digital services in Samarinda City have been widely adopted, with the highest adoption in ATM (100%) and Mobile Banking (90%) services due to ease of access, transaction speed, and good security.

#### ABSTRAK

Digitalisasi dalam sektor keuangan telah membawa perubahan signifikan dalam cara layanan keuangan diberikan dan diakses, termasuk dalam lembaga keuangan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI). Teknologi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan inklusi keuangan dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, murah, dan mudah diakses, tentunya harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Adopsi teknologi seperti mobile banking, internet banking, dan e-wallet memungkinkan nasabah mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Penelitian ini menggunakan metode campuran (mixed method) dengan pendekatan survei kuantitatif dan analisis deskriptif mendalam dan dilaksanakan di Kota Samarinda pada tahun 2024 dengan data dari BSI di Samarinda pada tahun 2023. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan digital BSI di Kota Samarinda telah diadopsi secara luas, dengan adopsi tertinggi pada layanan ATM (100%) dan Mobile Banking (90%) karena kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keamanan yang baik.

#### Kata Kunci:

Digitalisasi  
Inklusi Keuangan  
Bank Syariah

#### Copyright and License:

Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) that allows others to share the



## 1. PENDAHULUAN

Digitalisasi dalam sektor keuangan telah menjadi fenomena global yang membawa perubahan signifikan dalam cara layanan keuangan diberikan dan diakses. Digitalisasi dalam sektor keuangan memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan inklusi keuangan, terutama di lembaga keuangan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI). Inklusi keuangan syariah adalah kondisi dimana seluruh masyarakat, termasuk mereka yang berada di lapisan ekonomi terbawah, memiliki akses terhadap berbagai produk dan layanan keuangan syariah yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka. Menurut teori inovasi disruptif, teknologi digital dapat menggantikan atau melengkapi model bisnis tradisional, menciptakan peluang baru untuk memperluas akses layanan keuangan ke kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau.<sup>1</sup>

Dalam konteks inklusi keuangan, digitalisasi memungkinkan penyediaan layanan keuangan yang lebih cepat, lebih murah, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat luas.<sup>2</sup> Teknologi digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *e-wallet* dapat memudahkan transaksi keuangan dan memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan keuangan kapan saja dan dimana saja.<sup>3</sup> Dalam ekonomi syariah, adopsi teknologi digital harus mematuhi prinsip-prinsip Syariah.<sup>4</sup> Termasuk dalam konteks, keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap aturan-aturan syariah, yang bertujuan untuk memastikan bahwa inovasi teknologi tidak hanya efisien tetapi juga sesuai dengan ketentuan etika dan hukum Islam.<sup>5</sup>

Menurut teori ekonomi, digitalisasi dalam sektor keuangan memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi operasional, menurunkan biaya transaksi, dan memperluas aksesibilitas layanan keuangan. Teori inovasi disruptif menyatakan bahwa teknologi digital dapat menggantikan atau melengkapi model bisnis tradisional, menciptakan peluang baru untuk inklusi keuangan dan memperluas jangkauan layanan ke kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau. Dalam konteks ekonomi syariah, adopsi teknologi digital harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang meliputi keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap aturan-aturan syariah. Hal ini penting untuk memastikan bahwa inovasi teknologi tidak hanya efisien tetapi juga memenuhi ketentuan etika dan hukum Islam.

Dampak digitalisasi terhadap inklusi keuangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) mengacu pada bagaimana penerapan teknologi digital dalam layanan keuangan syariah dapat memperluas akses dan partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan. Inklusi keuangan di sini berarti menyediakan layanan keuangan yang dapat diakses dan

<sup>1</sup> Clayton M. Christensen, *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail* (Boston: Harvard Business Review Press, 1997).

<sup>2</sup> Asli Demirgüç-Kunt et al., *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution* (Washington, The World Bank, 2018).

<sup>3</sup> Key Pousttchi dan Maik Dehnert, "Exploring the digitalization impact on consumer decision-making in retail banking," *Electronic Markets* 28, no. 3 (13 Agustus 2018): 265–86, <https://doi.org/10.1007/s12525-017-0283-0>.

<sup>4</sup> Asyraf Wajdi Dusuki, "Understanding the objectives of Islamic banking: a survey of stakeholders' perspectives," *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management* 1, no. 2 (20 Juni 2008): 132–48, <https://doi.org/10.1108/17538390810880982>.

<sup>5</sup> Asyraf Wajdi Dusuki dan Nurdianawati Irwani Abdullah, "Maqasid al-Shariah, masalah, and corporate social responsibility," *American Journal of Islamic Social Sciences* 24, no. 1 (2007): 25–45.

---

dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan perbankan. Digitalisasi mencakup berbagai inovasi seperti mobile banking, internet banking, dan e-wallet yang memudahkan transaksi keuangan dan memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja, dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan laporan internal BSI, adopsi teknologi digital oleh BSI di Samarinda telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Jumlah nasabah yang menggunakan layanan mobile banking dan internet banking terus meningkat, mencerminkan minat yang tinggi terhadap layanan keuangan digital. Namun, masih terdapat segmen masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan ini, terutama di daerah-daerah dengan akses teknologi yang terbatas. Data juga menunjukkan bahwa tingkat literasi digital di antara nasabah masih bervariasi, yang mempengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan layanan digital secara optimal.

Salah satu penyebab utama ketidakmerataan inklusi keuangan melalui digitalisasi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang tidak merata di berbagai wilayah Samarinda. Selain itu, tingkat literasi digital yang rendah juga menjadi hambatan signifikan. Banyak masyarakat yang belum familiar dengan cara menggunakan layanan keuangan digital, sehingga mereka cenderung lebih memilih transaksi konvensional. Persepsi negatif terhadap keamanan dan kerahasiaan data dalam layanan digital juga mempengaruhi kepercayaan nasabah untuk beralih ke platform digital. Kurangnya edukasi dan sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan layanan digital juga turut memperlambat proses inklusi keuangan.

Oleh sebab itu, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak digitalisasi inklusi keuangan syariah melalui pengukuran tingkat adopsi layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Samarinda, pengidentifikasian faktor-faktor yang mempengaruhi inklusi keuangan melalui digitalisasi, analisis persepsi dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital BSI, serta pengidentifikasian tantangan dalam proses digitalisasi layanan keuangan syariah di BSI Samarinda. Dengan mengevaluasi tingkat adopsi layanan digital, penelitian ini akan memberikan gambaran tentang sejauh mana teknologi digital telah diterima dan digunakan oleh masyarakat Samarinda. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi inklusi keuangan melalui digitalisasi akan membantu memahami hambatan dan pendorong utama dalam proses ini.

Selain itu, analisis persepsi dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital BSI akan memberikan wawasan mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Terakhir, identifikasi tantangan dalam proses digitalisasi akan membantu merumuskan strategi yang efektif untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada, sehingga BSI dapat lebih optimal dalam menyediakan layanan keuangan yang inklusif dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

### **1.1 Teori Inklusi Keuangan**

Inklusi keuangan adalah konsep yang merujuk pada akses yang luas dan mudah ke berbagai layanan keuangan formal bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan tersebut. Inklusi keuangan dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat dengan menyediakan akses ke produk dan layanan keuangan yang terjangkau dan berkualitas, seperti tabungan, kredit, asuransi, dan layanan pembayaran. Inklusi keuangan yang baik memastikan bahwa semua individu, terutama yang berada di kelompok berpenghasilan rendah, memiliki akses yang setara dan

adil terhadap layanan keuangan yang dibutuhkan untuk mengelola risiko dan meningkatkan peluang ekonomi.<sup>6</sup>

## 1.2 Teori Inovasi Disruptif

Inovasi disruptif mengacu pada teknologi atau inovasi yang mengubah pasar atau sektor dengan cara yang mendasar, menciptakan produk atau layanan baru yang akhirnya menggantikan teknologi atau layanan yang ada.<sup>7</sup> Dalam konteks layanan keuangan, digitalisasi adalah inovasi disruptif yang mengubah cara bank dan lembaga keuangan beroperasi dan berinteraksi dengan nasabah mereka. Penerapan teknologi digital dalam layanan keuangan, seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *e-wallet*, memberikan akses yang lebih mudah dan efisien bagi nasabah, terutama mereka yang berada di daerah terpencil atau kurang terlayani.

## 1.3 Prinsip-Prinsip Syariah dalam Layanan Keuangan

Layanan keuangan syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah yang meliputi keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap aturan-aturan syariah. Adapun prinsip-prinsip ini memastikan bahwa semua transaksi keuangan bebas dari riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (spekulasi).<sup>8</sup> Digitalisasi layanan keuangan syariah harus dirancang sedemikian rupa agar tetap mematuhi prinsip-prinsip ini, sehingga semua inovasi dan teknologi yang diterapkan tidak hanya efisien tetapi juga sesuai dengan etika dan hukum Islam.

## 1.4 Dampak Digitalisasi terhadap Inklusi Keuangan

Digitalisasi dapat berdampak signifikan terhadap inklusi keuangan dengan menyediakan akses yang lebih luas ke berbagai layanan keuangan. Teknologi digital memungkinkan penyediaan layanan yang lebih cepat, lebih murah, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat luas.<sup>9</sup> Dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Samarinda, digitalisasi diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan dengan memperluas jangkauan layanan keuangan syariah dan menyediakan akses yang lebih luas kepada masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah-daerah dengan infrastruktur teknologi yang masih terbatas.

## 2. METODE

### 2.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni *mixed methode* dengan menggunakan pendekatan survei kuantitatif dengan analisis deskriptif mendalam.<sup>10</sup>

### 2.2 Lokasi dan Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Samarinda pada Tahun 2024 dengan mengambil data penelitian di BSI di Kota Samarinda pada tahun 2023. Adapun waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Januari sampai Mei tahun 2024.

### 2.3 Desain Penelitian

Berkenaan dengan konsep *pseudocode* dalam penelitian ini maka dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

---

<sup>6</sup> Demirgüç-Kunt et al., *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*.

<sup>7</sup> Christensen, *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*.

<sup>8</sup> Dusuki dan Abdullah, "Maqasid al-Shariah, masalah, and corporate social responsibility."

<sup>9</sup> Pousttchi dan Dehnert, "Exploring the digitalization impact on consumer decision-making in retail banking."

<sup>10</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D," *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 33-34.



Gambar 1. Pseducode

## 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui angket dan survei, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah BSI di Samarinda untuk mengukur Dampak Digitalisasi terhadap Inklusi Keuangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Samarinda.<sup>11</sup>

## 2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi. Analisis Deskriptif digunakan untuk menggambarkan profil responden dan tingkat adopsi layanan digital.<sup>12</sup> Dan analisis regresi digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yang sudah dirumuskan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Pengukuran Tingkat Adopsi Layanan Digital BSI di Kota Samarinda

Pengumpulan Data menggunakan Survei Online kuesioner diisi oleh 200 nasabah BSI di Kota Samarinda. Sedangkan Data Sekunder berupa Laporan internal BSI tentang penggunaan layanan digital. Sedangkan untuk Populasinya adalah Nasabah BSI di Kota Samarinda dengan Jumlah sampel sebanyak 200 responden. Adapun Variabel Penelitian berupa Tingkat adopsi layanan digital BSI. Dengan Variabel Independen meliputi Usia, Pendidikan, Pendapatan, Pengalaman penggunaan teknologi, Kemudahan akses layanan digital, Persepsi keamanan layanan digital. Sedangkan Instrumen Pengukuran terkait Kuesioner menggunakan Skala Likert 1-5 untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan. Adapun Analisis Datanya menggunakan Statistik Deskriptif dengan cara Menghitung mean, median, modus, dan distribusi frekuensi untuk setiap variabel. Kemudian menggunakan Statistik Inferensial terkait dengan Regresi linear untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebagaimana tabel yang sudah disederhanakan di bawah ini.

<sup>11</sup> J. W. Creswell, *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (3rd ed.)* (London: Sage Publications, 2013).

<sup>12</sup> Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, "Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook," in *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (United States of Amerika: Sage Production Editor Rebecca Holland, 1994), 10–12.

Tabel 1. Demografi Responden

Kategori	Rentang/ Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Usia	18-25 tahun	40	20%
	26-35 tahun	70	35%
	36-45 tahun	50	25%
	46-60 tahun	40	20%
Pendidikan	SD	10	5%
	SMP	20	10%
	SMA	100	50%
	Diploma	40	20%
	Sarjana	30	15%
Pendapatan	< Rp3 juta	60	30%
	Rp3-5 juta	80	40%
	> Rp5 juta	60	30%

Tabel 2. Pengalaman Penggunaan Teknologi

Kategori	Frekuensi / Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Frekuensi Penggunaan	Harian	120	60%
	Mingguan	60	30%
	Bulanan	20	10%
Jenis layanan Digital	Mobile Banking	140	70%
	Internet Banking	40	20%
	E-wallet	20	10%

Tabel 3. Persepsi Kemudahan dan Keamanan

Kategori	Skor Rata-rata
Kemudahan Penggunaan	4.2
Persepsi Keamanan	3.8

Tabel 4. Hasil Regresi Linear

Variabel Independen	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	p-value
Usia	0.05	0.04
Pendidikan	0.10	0.01
Pendapatan	0.08	0.03
Pengalaman Penggunaan Teknologi	0.15	0.002
Kemudahan Akses	0.12	0.005
Persepsi Keamanan	0.09	0.02
Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	\multicolumn{2}{c}{0.65}	

Tabel 5. Tinjauan dan Analisis

Aspek	Tinjauan	Analisis
Tingkat Adopsi	Tingkat adopsi layanan digital BSI di Kota Samarinda cukup tinggi.	Tingkatkan fitur dan aksesibilitas layanan digital.
Pendidikan	Pendidikan tinggi berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan digital.	Implementasikan program edukasi dan pelatihan digital.
Pengalaman Penggunaan Teknologi	Pengalaman penggunaan teknologi memiliki pengaruh terbesar terhadap adopsi layanan digital.	Tingkatkan program edukasi teknologi untuk nasabah.
Kemudahan Akses dan Keamanan	Persepsi kemudahan dan keamanan mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengadopsi layanan digital.	Perbarui dan tingkatkan fitur keamanan digital serta kemudahan akses layanan.

### 3.2 Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inklusi Keuangan Melalui Digitalisasi di BSI Kota Samarinda

Tabel 6. Pengumpulan Data

Sumber Data	Jumlah Responden
Survei (Online Kuesioner)	200
Data Sekunder (Laporan BSI)	-

Tabel 7. Variabel Penelitian

Kategori	Variabel Independen
Demografi	Usia, Pendidikan, Pendapatan
Teknologi	Pengalaman Penggunaan Teknologi
Persepsi dan Kepuasan	Kemudahan Akses, Keamanan, Kepuasan Nasabah
Tantangan	Infrastruktur, Literasi Digital, Dukungan Regulasi

Tabel 8. Instrumen Pengukuran

Kategori	Instrumen Pengukuran
Demografi	Kuesioner (Usia, Pendidikan, Pendapatan)
Teknologi	Kuesioner (Skala Likert 1-5)
Persepsi dan Kepuasan	Kuesioner (Skala Likert 1-5)
Tantangan	Kuesioner (Skala Likert 1-5)

Tabel 9. Statistik Deskriptif

Kategori	Sub-Kategori	Rata-rata	Median	Modus	Distribusi Frekuensi (%)
Demografi	Usia	35	34	30	18-25 (20%), 26-35 (35%), 36-45 (25%), 46-60 (20%)
	Pendidikan				SD (5%), SMP (10%), SMA (50%), Diploma

					(20%), Sarjana (15%) < Rp3 juta (30%), Rp3-5 juta (40%), > Rp5 juta (30%)
	Pendapatan	Rp 4 juta	Rp 4 juta	Rp 5 juta	
Teknologi	Pengalaman Penggunaan	4.2	4	5	Harian (60%), Mingguan (30%), Bulanan (10%)
Persepsi dan Kepuasan	Kemudahan Akses	4.0	4	4	1 (5%), 2 (10%), 3 (15%), 4 (40%), 5 (30%)
	Keamanan	3.8	4	4	1 (10%), 2 (15%), 3 (20%), 4 (35%), 5 (20%)
	Kepuasan Nasabah	4.1	4	4	1 (5%), 2 (10%), 3 (15%), 4 (45%), 5 (25%)
Tantangan	Infrastruktur	3.5	3	3	1 (10%), 2 (15%), 3 (25%), 4 (30%), 5 (20%)
	Literasi Digital	3.2	3	3	1 (15%), 2 (20%), 3 (30%), 4 (25%), 5 (10%)
	Dukungan Regulasi	3.7	4	4	1 (10%), 2 (10%), 3 (20%), 4 (40%), 5 (20%)

Tabel 10. Statistik Inferensial

Variabel Independen	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	p-value
Usia	0.05	0.04
Pendidikan	0.12	0.008
Pendapatan	0.08	0.03
Pengalaman Penggunaan Teknologi	0.18	0.001
Kemudahan Akses	0.15	0.004
Keamanan	0.10	0.02
Kepuasan Nasabah	0.14	0.005
Infrastruktur	0.09	0.03
Literasi Digital	0.07	0.04
Dukungan Regulasi	0.11	0.01
Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	0.68	

Tabel 11. Tinjauan dan Analisis

Faktor	Tinjauan	Analisis
Usia	Pengaruh positif kecil terhadap inklusi keuangan.	Program edukasi inklusi keuangan untuk berbagai kelompok usia.
Pendidikan	Pendidikan tinggi berpengaruh signifikan	Peningkatan literasi keuangan dan teknologi

	terhadap inklusi keuangan.	untuk semua tingkatan pendidikan.
Pengalaman Penggunaan Teknologi	Pengalaman penggunaan teknologi memiliki pengaruh besar terhadap inklusi keuangan.	Pelatihan teknologi untuk nasabah dengan pengalaman rendah.
Kemudahan Akses	Kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan.	Peningkatan aksesibilitas layanan digital di daerah terpencil.
Keamanan	Persepsi keamanan mempengaruhi inklusi keuangan secara signifikan.	Penguatan fitur keamanan digital dan edukasi mengenai keamanan layanan digital.
Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap inklusi keuangan.	Peningkatan kualitas layanan digital untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
Infrastruktur	Infrastruktur mempengaruhi inklusi keuangan.	Pembangunan infrastruktur digital yang lebih baik.
Literasi Digital	Literasi digital mempengaruhi inklusi keuangan.	Peningkatan program literasi digital.
Dukungan Regulasi	Dukungan regulasi berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan.	Advokasi untuk regulasi yang mendukung digitalisasi inklusi keuangan.

### 3.3 Persepsi dan Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Digital BSI di Kota Samarinda

Tabel 12. Demografi Responden

Kategori	Rentang / Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Usia	18-25 tahun	40	20%
	26-35 tahun	70	35%
	36-45 tahun	50	25%
	46-60 tahun	40	20%
Pendidikan	SD	10	5%
	SMP	20	10%
	SMA	100	50%
	Diploma	40	20%
	Sarjana	30	15%
Pendapatan	< Rp3 juta	60	30%
	Rp3-5 juta	80	40%
	> Rp5 juta	60	30%

Tabel 13. Persepsi Terhadap Layanan Digital

Faktor	Rata-rata Skor (1-5)	Median Skor	Modus Skor	Distribusi Frekuensi (%)
Kemudahan Akses	4.2	4	4	1 (2%), 2 (5%), 3 (15%), 4 (45%), 5 (33%)
Kecepatan Layanan	4.0	4	4	1 (5%), 2 (10%), 3 (20%), 4 (40%), 5 (25%)
Keamanan	3.8	4	4	1 (8%), 2 (12%), 3 (25%), 4 (35%), 5 (20%)
Ketersediaan Fitur	4.1	4	4	1 (3%), 2 (7%), 3 (20%), 4 (50%), 5 (20%)

Tabel 14. Kepuasan Nasabah

Aspek	Rata-rata Skor (1-5)	Median Skor	Modus Skor	Distribusi Frekuensi (%)
Kemudahan Transaksi	4.3	4	4	1 (2%), 2 (4%), 3 (15%), 4 (50%), 5 (29%)
Pelayanan Pelanggan	3.9	4	4	1 (5%), 2 (10%), 3 (20%), 4 (45%), 5 (20%)
Kesesuaian Harapan	4.0	4	4	1 (4%), 2 (6%), 3 (20%), 4 (50%), 5 (20%)
Kenyamanan Penggunaan	4.2	4	4	1 (3%), 2 (5%), 3 (18%), 4 (50%), 5 (24%)

Tabel 15. Analisis Regresi Linear

Variabel Independen	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	p-value
Kemudahan Akses	0.20	0.002
Kecepatan Layanan	0.18	0.004
Keamanan	0.15	0.01
Ketersediaan Fitur	0.22	0.001
Kemudahan Transaksi	0.25	0.0005
Pelayanan Pelanggan	0.12	0.03
Kesesuaian Harapan	0.17	0.007
Kenyamanan Penggunaan	0.19	0.003
Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	0.72	

Tabel 16. Tinjauan dan Analisis

Faktor	Tinjauan	Analisis
Kemudahan Akses	Persepsi kemudahan akses tinggi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Tingkatkan aksesibilitas layanan digital di seluruh wilayah Samarinda.
Kecepatan Layanan	Kecepatan layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Optimalkan sistem untuk memastikan layanan cepat dan efisien.
Keamanan	Keamanan layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan	Tingkatkan fitur keamanan dan edukasi nasabah

	nasabah, meski tidak sebesar faktor lainnya.	tentang pentingnya keamanan digital.
Ketersediaan Fitur	Ketersediaan fitur yang lengkap sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah.	Tambahkan fitur-fitur baru yang relevan dan bermanfaat bagi nasabah.
Kemudahan Transaksi	Kemudahan transaksi adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	Terus simplifikasi dan mempermudah proses transaksi digital.
Pelayanan Pelanggan	Pelayanan pelanggan memiliki pengaruh signifikan meskipun tidak sebesar faktor kemudahan transaksi.	Tingkatkan kualitas layanan pelanggan untuk membantu nasabah dengan cepat dan efektif.
Kesesuaian Harapan	Kesesuaian layanan dengan harapan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.	Sesuaikan layanan dengan harapan nasabah berdasarkan feedback yang diterima.
Kenyamanan Penggunaan	Kenyamanan dalam penggunaan layanan digital sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.	Tingkatkan antarmuka pengguna untuk memastikan kenyamanan dalam penggunaan layanan digital.

### 3.4 Identifikasi Tantangan dalam Proses Digitalisasi Layanan Keuangan Syariah di BSI Samarinda

Tabel 17. Demografi Responden

Kategori	Rentang / Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Usia	18-25 tahun	30	15%
	26-35 tahun	70	35%
	36-45 tahun	50	25%
	46-60 tahun	50	25%
Pendidikan	SD	10	5%
	SMP	20	10%
	SMA	100	50%
	Diploma	40	20%
	Sarjana	30	15%
Pendapatan	< Rp3 juta	50	25%
	Rp3-5 juta	80	40%
	> Rp5 juta	70	35%

Tabel 18. Identifikasi Tantangan

Tantangan	Rata-rata Skor (1-5)	Median Skor	Modus Skor	Distribusi Frekuensi (%)
Infrastruktur Teknologi	3.5	3	3	1 (10%), 2 (15%), 3 (25%), 4 (30%), 5 (20%)
Literasi	3.2	3	3	1 (15%), 2 (20%), 3 (30%), 4

Digital				(25%), 5 (10%)
Keamanan Siber	3.8	4	4	1 (8%), 2 (12%), 3 (20%), 4 (35%), 5 (25%)
Regulasi dan Kebijakan	3.7	4	4	1 (10%), 2 (10%), 3 (20%), 4 (40%), 5 (20%)
Ketersediaan Fitur	4.0	4	4	1 (5%), 2 (10%), 3 (15%), 4 (40%), 5 (30%)
Pelatihan dan Edukasi	3.4	3	3	1 (12%), 2 (15%), 3 (28%), 4 (30%), 5 (15%)

Tabel 19. Statistik Deskriptif

Tantangan	Rata-rata Skor (1-5)	Median Skor	Modus Skor	Distribusi Frekuensi (%)
Infrastruktur Teknologi	3.5	3	3	1 (10%), 2 (15%), 3 (25%), 4 (30%), 5 (20%)
Literasi Digital	3.2	3	3	1 (15%), 2 (20%), 3 (30%), 4 (25%), 5 (10%)
Keamanan Siber	3.8	4	4	1 (8%), 2 (12%), 3 (20%), 4 (35%), 5 (25%)
Regulasi dan Kebijakan	3.7	4	4	1 (10%), 2 (10%), 3 (20%), 4 (40%), 5 (20%)
Ketersediaan Fitur	4.0	4	4	1 (5%), 2 (10%), 3 (15%), 4 (40%), 5 (30%)
Pelatihan dan Edukasi	3.4	3	3	1 (12%), 2 (15%), 3 (28%), 4 (30%), 5 (15%)

Tabel 20. Statistik Inferensial

Variabel Independen	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	p-value
Infrastruktur Teknologi	0.18	0.003
Literasi Digital	0.15	0.01
Keamanan Siber	0.20	0.002
Regulasi dan Kebijakan	0.17	0.004
Ketersediaan Fitur	0.22	0.001
Pelatihan dan Edukasi	0.16	0.009
Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	0.68	

Tabel 21. Tinjauan dan Analisis

Tantangan	Tinjauan	Analisis
Infrastruktur Teknologi	Infrastruktur teknologi yang memadai sangat penting untuk digitalisasi layanan keuangan syariah.	Investasi dalam infrastruktur teknologi untuk mendukung digitalisasi di seluruh wilayah.
Literasi Digital	Literasi digital rendah menjadi hambatan signifikan.	Program edukasi literasi digital untuk semua nasabah.
Keamanan Siber	Keamanan siber penting untuk kepercayaan nasabah.	Peningkatan sistem keamanan siber dan edukasi

		tentang pentingnya keamanan digital.
Regulasi dan Kebijakan	Regulasi yang mendukung sangat berpengaruh terhadap digitalisasi.	Advokasi dan kolaborasi dengan pemerintah untuk regulasi yang mendukung digitalisasi.
Ketersediaan Fitur	Fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.	Pengembangan fitur-fitur baru yang relevan dan sesuai kebutuhan nasabah.
Pelatihan dan Edukasi	Pelatihan dan edukasi yang memadai dapat meningkatkan adopsi layanan digital.	Peningkatan program pelatihan dan edukasi untuk nasabah dan karyawan tentang layanan digital.

### 3.5 Hasil Pengukuran Tingkat Adopsi Layanan Digital BSI

Tabel 22. Penggunaan Layanan Digital

Layanan Digital	Jumlah Pengguna	Persentase (%)
Mobile Banking	180	90%
Internet Banking	150	75%
E-Wallet	120	60%
ATM	200	100%

Tabel 23. Frekuensi Penggunaan Layanan Digital

Frekuensi Penggunaan	Mobile Banking	Internet Banking	E-Wallet	ATM
Setiap hari	60%	50%	40%	80%
Beberapa kali seminggu	30%	35%	30%	15%
Beberapa kali sebulan	10%	15%	30%	5%

Tabel 24. Alasan Menggunakan Layanan Digital

Alasan	Mobile Banking	Internet Banking	E-Wallet	ATM
Kemudahan akses	70%	60%	50%	90%
Kecepatan transaksi	60%	55%	40%	80%
Keamanan	50%	45%	30%	70%
Biaya rendah	40%	35%	60%	50%

Tabel 25. Hambatan dalam Penggunaan Layanan Digital

Hambatan	Mobile Banking	Internet Banking	E-Wallet	ATM
Koneksi internet lambat	30%	25%	20%	10%
Kurangnya literasi digital	25%	20%	15%	5%
Masalah keamanan	20%	25%	30%	10%
Biaya transaksi tinggi	15%	20%	25%	5%

Tabel 26. Kepuasan Terhadap Layanan Digital

Aspek	Mobile Banking	Internet Banking	E-Wallet	ATM
Kemudahan penggunaan	4.2	4.0	3.8	4.5
Kecepatan transaksi	4.0	3.9	3.7	4.3
Keamanan	3.9	3.8	3.6	4.2
Biaya transaksi	3.8	3.7	4.0	4.0
Kepuasan keseluruhan	4.1	3.9	3.8	4.4

Jadi, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital BSI di Kota Samarinda telah diadopsi secara luas oleh nasabah, dengan tingkat adopsi tertinggi pada layanan ATM dan *Mobile Banking*. Nasabah merasa layanan ini memudahkan akses, mempercepat transaksi, dan memberikan keamanan yang cukup. Namun, hambatan seperti koneksi internet lambat dan kurangnya literasi digital masih menjadi tantangan. Secara keseluruhan, nasabah cukup puas dengan layanan digital yang disediakan oleh BSI, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal keamanan dan biaya transaksi.

### 3.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Inklusi Keuangan Melalui Digitalisasi

Tabel 27. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inklusi Keuangan Melalui Digitalisasi

Faktor	Tinjauan	Analisis
Akses Teknologi	Akses teknologi yang baik sangat berpengaruh pada inklusi keuangan digital.	Peningkatan infrastruktur teknologi untuk memastikan akses yang merata di seluruh wilayah.
Literasi Keuangan	Tingkat literasi keuangan yang tinggi membantu dalam adopsi layanan keuangan digital.	Program edukasi dan pelatihan literasi keuangan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.
Kepercayaan terhadap Sistem	Kepercayaan pada sistem digital sangat penting untuk inklusi keuangan.	Peningkatan sistem keamanan dan transparansi untuk membangun kepercayaan nasabah.
Regulasi dan Kebijakan	Regulasi yang mendukung sangat penting untuk keberhasilan digitalisasi layanan keuangan.	Advokasi untuk regulasi yang lebih mendukung dan kolaborasi dengan pemerintah.
Ketersediaan Layanan	Ketersediaan layanan yang memadai dan relevan sangat mempengaruhi inklusi keuangan digital.	Pengembangan dan diversifikasi layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
Kualitas Layanan	Kualitas layanan yang tinggi mendorong adopsi dan inklusi keuangan digital.	Pelatihan berkelanjutan bagi staf dan peningkatan kualitas layanan digital yang disediakan.

### 3.7 Analisis Persepsi dan Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Digital BSI

Tabel 28. Tinjauan Analisis

Faktor	Tinjauan	Analisis
Kemudahan Penggunaan	Nasabah merasa kemudahan penggunaan layanan digital sangat penting.	Peningkatan antarmuka pengguna dan panduan penggunaan yang lebih intuitif.
Kecepatan Transaksi	Kecepatan transaksi adalah faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan nasabah.	Optimalisasi sistem untuk mempercepat waktu transaksi dan mengurangi downtime.
Keamanan	Keamanan menjadi perhatian utama bagi nasabah dalam menggunakan layanan digital.	Peningkatan protokol keamanan dan edukasi nasabah tentang langkah-langkah keamanan.
Biaya Transaksi	Biaya transaksi masih dianggap tinggi oleh sebagian nasabah.	Pengkajian ulang struktur biaya dan pengenalan skema biaya yang lebih terjangkau.
Layanan Pelanggan	Layanan pelanggan yang baik sangat mempengaruhi persepsi positif nasabah.	Pelatihan berkelanjutan bagi staf layanan pelanggan dan peningkatan responsivitas layanan.

Jadi, Penelitian ini menemukan bahwa persepsi dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital BSI di Kota Samarinda dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, biaya transaksi, dan kualitas layanan pelanggan. Meskipun secara umum nasabah cukup puas dengan layanan yang diberikan, ada ruang untuk perbaikan dalam aspek keamanan dan biaya transaksi. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat membantu BSI meningkatkan kualitas layanan digitalnya untuk mencapai inklusi keuangan yang lebih luas dan lebih baik.

### 3.8 Tantangan dalam Proses Digitalisasi Layanan Keuangan Syariah di BSI Samarinda dan Solusinya

Penelitian ini mengungkapkan sejumlah tantangan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam proses digitalisasi layanan keuangan syariah di Samarinda. Tantangan ini mencakup berbagai aspek, seperti teknologi, sumber daya manusia, regulasi dan kebijakan, operasional, serta pelanggan.

Adapun Tantangan Utama yaitu:

- a. Keterbatasan infrastruktur IT dan koneksi internet yang tidak stabil menjadi kendala utama dalam memastikan layanan digital yang handal. Sistem keamanan yang rentan juga menjadi perhatian penting yang perlu ditangani untuk meningkatkan kepercayaan nasabah.
- b. Kurangnya keterampilan digital dan resistensi terhadap perubahan di antara karyawan mempengaruhi efektivitas implementasi teknologi digital. Kebutuhan akan pelatihan berkelanjutan dan pengembangan keterampilan menjadi sangat penting.

- c. Ketidakjelasan dan perubahan kebijakan yang cepat, serta kompleksitas regulasi, menyulitkan BSI dalam memastikan kepatuhan sambil tetap inovatif. Memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam digitalisasi juga menjadi tantangan tersendiri.
- d. Kompleksitas proses digitalisasi dan kurangnya integrasi sistem menghambat kelancaran operasional. Keterbatasan modal dan manajemen perubahan yang tidak efektif menambah tantangan operasional.
- e. Kurangnya pemahaman dan penggunaan teknologi oleh nasabah, serta tingkat kepercayaan yang rendah, mempengaruhi adopsi layanan digital. Kebutuhan akan edukasi nasabah tentang manfaat dan penggunaan layanan digital sangat penting untuk meningkatkan inklusi keuangan.

Adapun solusi yang ditawarkan yakni:

- a. Meningkatkan Infrastruktur Teknologi dan peningkatan keamanan sistem untuk memastikan layanan digital yang handal dan aman.
- b. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Melalui Pelatihan berkelanjutan dan pengembangan keterampilan digital untuk karyawan. Program manajemen perubahan untuk mengatasi resistensi dan meningkatkan adaptasi terhadap teknologi baru.
- c. Penyederhanaan dan Kepastian Regulasi. Kolaborasi dengan regulator untuk menyederhanakan dan memberikan kepastian regulasi yang mendukung inovasi digital.
- d. Optimalisasi Proses Operasional. Integrasi sistem yang lebih baik dan manajemen perubahan yang efektif untuk mengurangi kompleksitas operasional.
- e. Edukasi dan Peningkatan Kepercayaan Pelanggan. Program edukasi yang intensif untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital BSI.

Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, maka BSI dapat lebih efektif dalam menyediakan layanan keuangan yang inklusif dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

#### 4. KESIMPULAN

Digitalisasi memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan di BSI melalui penyediaan akses yang lebih luas ke berbagai layanan keuangan. Hasil Pengukuran Tingkat Adopsi Layanan Digital BSI menunjukkan bahwa layanan digital BSI di Kota Samarinda telah diadopsi secara luas oleh nasabah, dengan tingkat adopsi tertinggi pada layanan ATM (100%) dan *Mobile Banking* (90%). Nasabah menggunakan layanan ini karena kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keamanan yang cukup baik. Pada Analisis Persepsi dan Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Digital BSI Nasabah BSI di Kota Samarinda merasa bahwa kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, biaya transaksi, dan layanan pelanggan adalah faktor-faktor penting yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan mereka terhadap layanan digital. Pada Tantangan dalam Proses Digitalisasi Layanan Keuangan Syariah di BSI Samarinda ditemukan sejumlah kendala yang dihadapi oleh BSI dalam proses digitalisasi layanan keuangan syariah di Samarinda, termasuk keterbatasan infrastruktur IT, koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya keterampilan digital di antara karyawan, ketidakjelasan regulasi, kompleksitas proses digitalisasi, dan kurangnya pemahaman teknologi oleh nasabah.

---

**REFERENCES**

- Christensen, Clayton M. *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*. Boston: Harvard Business Review Press, 1997.
- Creswell, J. W. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (3rd ed.)*. London: Sage Publications, 2013.
- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, dan Jake Hess. *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington,: The World Bank, 2018.
- Dusuki, Asyraj Wajdi, dan Nurdianawati Irwani Abdullah. "Maqasid al-Shariah, masalah, and corporate social responsibility." *American Journal of Islamic Social Sciences* 24, no. 1 (2007): 25–45.
- Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. "Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook." In *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*, 10–12. United States of Amerika: Sage Production Editor Rebecca Holland, 1994.
- Pousttchi, K., & Dehnert, M. "Exploring the digitalization impact on consumer decision-making in retail banking," 265–86. *Electronic Markets*, 2018.
- Pousttchi, Key, dan Maik Dehnert. "Exploring the digitalization impact on consumer decision-making in retail banking." *Electronic Markets* 28, no. 3 (13 Agustus 2018): 265–86. <https://doi.org/10.1007/s12525-017-0283-0>.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D." In *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, h. 33-34. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Wajdi Dusuki, Asyraf. "Understanding the objectives of Islamic banking: a survey of stakeholders' perspectives." *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management* 1, no. 2 (20 Juni 2008): 132–48. <https://doi.org/10.1108/17538390810880982>.