BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Tekonologi informasi mengalami pertumbuhan yang cepat dari masa ke masa. Perkembangan ini membawa pengaruh yang sangat besar dari sektor kehidupan. Akibat dari perkembangan ini beberapa sektor seperti pendidikan, kebudayaan, komunikasi bahkan sektor perekonomian mengalami perubahan. Dimana pada zaman dahulu alat komunkasi menggunakan surat kabar dan sektor perekonomian menggunakan sistem tukar-menukar barang.

Hingga saat ini sektor perekonomian juga mengikuti arus teknologi dengan ditandai muncul nya sistem layanan *E-Commerce* yang semakin pesat berkembang. *E-Commerce* merupakan penyebaran, pembelian, penjualan, hingga pemasaran barang dan jasa yang dilakukan melalui sarana elektronik seperti internet, televisi atau jaringan komputer. Tidak terkecuali roda perekonomian di sektor perbankan juga ikut merasakan dampak dari perwujudan *E-Commerce*.[1]

Terbitnya *internet banking* sejak tahun 1998 oleh BII semakin tinggi dibuktikan dengan peninggkatan jumlah nasabah *E-Banking* di bank Mandiri Syariah, BCA Syariah, BRI Syariah, BNI Syriah. Hingga akhirnya bank tersebut masuk dalam 100 top layanan website yang

[1] Harmayani, et. All., *E-Commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital*, (Surakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 2

berbasis internet (layanan pemeringkat situs).[2] Jumlah transaksi yang diperoleh BNI Syariah mencapai 7,976 juta transaksi.[3] Sedangkan BRI Syariah berjumlah 23,9 juta transaksi.[4]

Selain memperoleh manfaat positif dan keuntungan, perkembangan teknologi juga menimbulkan arah buruk bagi generasi mendatang. Munculnya vidio-vidio atau konten di dunia maya yang tidak terfilter atau tersaring. Hingga munculnya kejahatan yang dapat merusak citra internet yang disebut new crime dimana itu semua dapat membobol sebuah ATM milik nasabah yang dapat merugikan nasabah bahkan dapat merugikan kinerja pemerintah.[5]

Selain merugikan kinerja pemerintah fungsi layanan tersebut juga membawa dampak buruk bagi kinerja bisnis bank khusunya manajemen bank. Dimana manajemen bertanggung jawab sepenuhnya terhadap user bahwa seluruh fungsi-fungsi layanan tersebut telah dijalankan dengan baik, andal, aman, dan terkendali. Dalam usaha perbankan teknologi informasi selain memberikan arah positif juga membawa dampak besar bagi kualitas layanan jasa yang diberikan karena apabila semakin banyak nasabah dan semakin banyak pula transaksi yang berlangsung maka jasa layanan bank juga semakin menurun karena lemahnya server sebagai daya pendukung.

---

[2]www.bankmandiri.co.id, diakses pada tangga; 5 Agutus 2020 pukul 06.00 WIB
[3]www.bni.co.id, diakses pada tangga; 5 Agutus 2020 pukul 06.00 WIB
[4]www.bri.co.id, diakses pada tangga; 5 Agutus 2020 pukul 06.00 WIB
[5] Maskun, *Kejahataan Siber Cyber Crime*, (Jakarta: KENCANA, 2013), hal. 45

Ancaman juga datang dari penerapan sistem informasi yang ditandai munculnya *Global Information Network and Financial Service* yaitu suatu informasi dan layanan jasa keuangan dari luar negeri. Pengaruhnya terhadap perbankan adalah mengancam sistem informasi karena melibatkan software dan hardware. Dengan demikian bank syariah berpacu untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas guna menunjang kinerja operasionalnya dan pengelolaan manajemen dengan penerapan teknologi yang mukhtahir dan mampu meningkatkan jasa layanan perbankan kepada nasabah dengan memberikan *Delivering Value* yang tinggi kepada nasabah.[6]

Keberhasilan *E-Banking* sebenarnya juga tergantung pada nasabah itu sendiri. Bagaimana nasabah tersebut dapat menerima sistem yang berbasis online ini menguntungkan dan tidak merugikan dirinya. Maka penting bagi pihak perbankan untuk tetap mengontrol nasabah nya selama mengoperasikan layanan tersebut. Berbagai golongan nasabah baik muda hingga tua harus tetap diperhatikan apakah sudah bijak dalam penggunaannya.

Penggunaan *Internet Banking* tentunya juga didasari dari persepsi atau itikad baik yang ada pada nasabah. Persepsi inilah yang nantinya akan membentuk karakter seseorang dalam mengoperasikan suatu teknologi. Persepsi kepercayaan, kemudahan, manfaat, serta risiko sangat diperhitungkan dalam melakukan suatu transaksi di dunia maya. Faktor

---

[6] Ahmad Ifham, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 488

jarak, keamanan, dan kenyaman yang menjadi faktor penghalang karena nasabah tidak bertatap muka secara langsung oleh pihak perbankan. Dan masih banyak lagi hal yang perlu dipertimbangkan dalam mengadopsi layanan *E-Banking*. Variabel persepsi kepercayaan, kemudahan, manfaat, serta risiko digunakan untuk melihat sejauh mana persepsi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Bank berasal dari kata *bangue* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti / lemari atau bangku. Peti/ lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu : *pertama*, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), *kedua*, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).[7] Kamus besar bahasa Indonesia mengartikan bank sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan hadits.[8] Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya

---

[7] M. Syafi'i Antonio, *Dasar- Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006, hal. 2

[8] Drs. Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, Semarang : CV.Widya Karya, hal. 75

yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.[9]

Menurut undang-undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.[10] Sedangkan menurut Sutan Remy Shahdeiny Perbankan Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.[11]

Semakin berkembangnya zaman, alat komunikasi sudah mulai canggih dengan munculnya berbagai alat komunikasi seperti komputer yang dilengkapi oleh sistem jaringan yang dapat menghubungkan informasi dari antar negara. Dan sekarang sudah marak berbagai handphone yang semakin canggih atau sering disebut smartphone dan laptop yang dapat dibawa kemanapun penggunanya pergi.

---

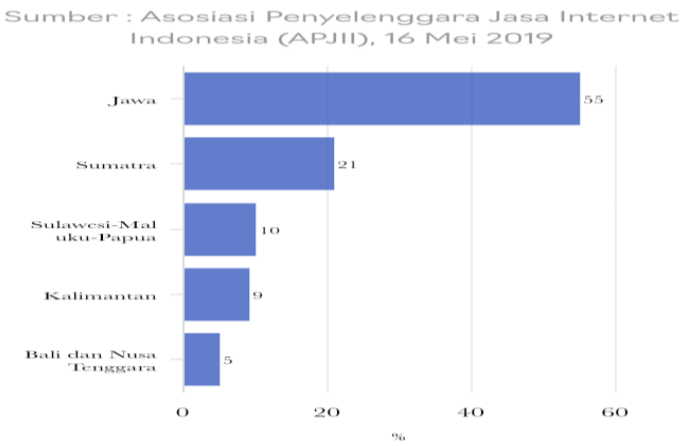
[9] *Ibid*., hal.2

[10] M. Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis, (*Bandung: CV Pustaka Setia), hal. 98

[11] Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, cet ke-3 , 2007, hal. 1

Dengan pesatnya pertumbuhan internet dapat merubah cara kerja semua masyarakat yang berada di lapisan bumi. Tidak terkecuali bisnis usaha bank khususnya Bank Syariah juga ikut andil dalam menerapkan penerimaan internet. Perbankan sebagai penyedia layanan jasa tidak henti-hentinya memprediksi dan meningkatkan keberadaan layanan internetnya dapat diterima oleh nasabahnya. Masyarakat lebih memilih layanan internet karena dirasa sangat memudahkan kinerja dan dapat meminimalisir penggunaan waktu. Berdasarkan data pendukung yang diperoleh dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) peningkatan pengguna layanan internet semakin meningkat.

Gambar 1.1
Kontribusi Pengguna Internet Per Wilayah dari Seluruh Pengguna Internet



Sumber: Laporan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia

Berdasarkan gambar 1.1 pada laporan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang bertajuk pada penetrasi dan profil perilaku pengguna internet di Indonesia tahun 2018. Jumlah pengguna internet di tanah air mencapai 171,17 juta jiwa atau

64,8% dari total penduduk 264,16 juta jiwa. Berdasarkan wilayah, Jawa masih menjadi pengguna internet terbesar yakni mencapai 55%. Adapun Bali dan Nusa Tenggara memiliki pengguna internet paling kecil yakni 5%. Adapun kontribusi pengguna internet di Sumatra sebesar 21%, Sulawesi, Maluku, dan Papua hanya sebesar 10% dan Kalimantan 9%.[12]

Jadi berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh APJII menunjukkan bahwa Jawa lah yang tetap menduduki posisi paling atas dalam menerima dan menggunakan internet untuk memudahkan dan bertransaksi secara efisien setiap hari. Survei APJII diselenggarakan pada 9 Maret sampai 19 April 2019, bekerja sama dengan Polling Indonesia. Responden berjumlah 5.900 di seluruh Indonesia dengan margin of error 1,28%. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner.

Tabel 1.1
Presentase Rumah Tangga yang Memiliki/Memnguasai Telepon seluler Menurut Klasifikasi Daerah (2014-2018)

Tahun	Perkotaan	Pedesaan	Perkotaan + Pedesaan
2014	2.17	1.72	1.95
2015	2.35	1.90	2.12
2016	2.37	1.95	2.16
2017	2.46	1.95	2.21
2018	2.55	2.02	2.30

Sumber: Badan Statistika Nasional. Diolah dari hasil survei Sosial Ekonomi[13]

Faktor yang mendasari seseorang menggunakan layanan internet ialah karena kemudahan dalam pengelolaannya hal tersebut untuk melakukan transaksi yang mereka inginkan. Penggunaan yang mudah dan

[12]AJII, Profil Pengguna Internet Indonesia, dalam https://www.apjii.or.id, diakses pada tanggal 27 April 2020 pukul 09.34 WIB

[13] Badan Statistika Nasional, diakses melalui situs resminya BPS.go.id pada tanggal 5 Agustus 2020 pukul 05.00 WIB.

praktis serta bdapat dibawa kemana-mana membuat telepon seluler ini dibidik sebagai sasaran penggunaan perkembangan tekonologi. Penggunaan telepon seluler ini juga memiliki keterjangkauan yang luas karena dari data yang didapat dari badan statistik nasional, perkembangan pengguna telepon seluler naik dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa persebaran pengguna telepon seluler sudah sangat diminati dan menjangkau banyak pihak bahkan sudah sampai ke pedesaan.

Internet merupakan kebutuhan sehari-hari manusia hal ini menunjukkan bahwa manusia sudah tidak buta lagi dengan adanya teknologi dengan ditandai nya bahwa pulau jawa yang menunjukkan peningkatan penggunaan internet. Maka Indonesia dapat dengan mudah bersaing dalam bisnis dengan menggunakan jaringan internet sebagai medianya.

Semakin meningkatnya internet mengakibatkan dunia perbankan bersaing dalam menciptakan sistem transaksi yang berbasis online. Peran teknologi ini menjadi penyokong utama terlaksana nya fasilitas yang diluncurkan oleh pihak perbankan untuk memudahkan pelayanan kepada nasabah. Dengan demikian akan semakin beragam kemajuan teknologi yang akan dimiliki oleh pihak perbankan.

Bukan hanya sekedar pelayanan yang ramah yang diminta oleh para nasabah, tentunya dari segi operasional yang sederhana dan juga praktis yang diinginkan oleh semua nasabah bank. Karena fasilitas-fasilitas inilah yang nantinya akan mempermudah dan mempercepat

kinerja transaksi nasabah sehingga rasa kepuasan akan dirasakan. Tentunya hal ini tidak terlepaas dari dukungan suatu sistem yang dapat memenuhi segala kebutuhan konsumen.

Sistem layanan yang dibutuhkan nasabah tersebut juga harus memiliki layanan yang aman dan dapat terpercaya. Bukan hanya sekedar layanan yang mengikuti arus trend modern tetapi juga harus membawa dampak yang baik untuk keberlangsungan pangsa pasar di sektor dunia perbankan. Perkembangan teknologi dan internet inilah yang menyebabkan muncul nya aplikasi bisnis bank yang berbasis online.

Sebelumnya teknologi yang digunakan perbankan hanya untuk memberikan informasi kepada nasabah dan berkomunikasi dengan sesama rekan bisnis perbankan. Kini pihak perbankan meningkatkan kualitas layanannya terhadap penggunaan teknologi dengan meluncurkan sistem yang dapat diakses oleh nasabah dengan berbagai pilihan transaksi yang diinginkan oleh nasabah tanpa perlu datang ke kantor perbankan.

Layanan internet tersebut dinamakan *E-Banking*. *E-Banking* atau sering disebut juga dengan *Internet Banking* merupakan produk layanan internet yang dikeluarkan oleh bank yang telah terdaftar di *website* untuk nasabahnya sehingga nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi aktivitas jasa perbankan dengan cepat dan mudah.[14]

Internet Banking merupakan senjata perbankan untuk bersaing di pasar dan menjaring nasabah dengan sebanyak-banyaknya. Peningkatan

[14]Sunarto, *Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2008), hal. 34

jumlah nasabah yang semakin besar dari tahun ke tahun memungkinkan pihak perbankan untuk terus gencar dalam melakukan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk mempertahankan eksistensinya dan jumlah nasabahnya.

Tabel 1.2
Jumlah Volume Transaksi dan Nilai Transaksi *E-Banking* 2012-2019

No	Periode	Volume Transaksi	Nilai Transaksi
1	2012	10.260.989	246.116
2	2013	12.442.672	248.233
3	2014	26.154.071	281.383
4	2015	41.606.578	431.102
5	2016	79.228.422	749.766
6	2017	161.301.280	1.957.290
7	2018	310.719.605	5.886.152
8	2019	515.195.069	16.970.133

Sumber: Statistik Bank Indonesia

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perkembanga *E-Banking* membuktikan bahwa masyarakat Indonesia mulai menyukai dan mengadopsi layanan pembayaran yang cepat, fleksibel, dan efektif ini. Peningkatan akan terus meningkat seiring banyak nya bank maupun perusahaan-perusahaan yang menerbitkan layanan *E-Banking*.

Banyak sekali manfaat yang dirasakan oleh nasabah selama menggunakan layanan *Internet Banking* yaitunasabah dapat mengakses saldonya, transfer, belanja online, membayar tagihan dan lain-lain selama 24 jam dimanapun dan kapanpun nasabah inginkan.Selain *E-Banking* membantu nasabah *E-Banking*juga membatu pihak perbankan untuk memotong biayaa transaksi, mempermudah mendapat kritikan dalam permintaan pasar serta memperbaiki *image*di pasar.

Keuntungan dari adanya *E-Banking* ini menjadi solusi bagi pengembangan infrastruktur perbankan, dengan demikian pihak perbankan tidak perlu membuka outlet ATM, bank juga tidak perlu membuka kantor cabang jadi dapat menghemat biaya operasi. Perbankan juga bekerja sama denga *google store* dengan meluncurkan berbagai produk *payment* seperti phone banking dan sms banking.

Didasarkan pada kondisi tersebut, dirasa perlu bagi pihak perbankan untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk memanfaatkan fasilitas *E-Banking*. Aktifitas semacam ini dinilai sangat penting karena apabila dengan mengetahui faktor minat nasabah menggunakan *E-Banking*, maka pihak perbankan sebagai penyedia layanan mampu mendapatkan gambaran yang jelas tentang faktor apa saja yang mampu mendorong minat nasabah untuk memanfaatkan *E-Banking*.

Persepsi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak empat persepsi meliputi persepsi kepercayaan (*trust*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), dan persepsi terhadap resiko (*risk*). Keempat persepsi tersebut digunakan untuk menganalisa masyarakat Desa Pelem yang menggunakan *E-Banking* bank syariah. Serta didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Fadli, Rudy Fachruddin (2016) dimana hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh dari persepsi kepercayaan, manfaat dan kemudahan yang mempengaruhi seseorang terhadap penggunaan *internet*

banking dan yang lainnya di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan perilaku nasabah.[15]

Demikian halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Eko (2019) Romadhon Nur Prasetyo tentang pengaruh persepsi keamanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan *E-Money* mahasiswa IAIN Surakarta.Hasil dari peneleitian menunjukkan bahwa keamanan,kemudahan berpengaruh pada minat masyarakat dalam menggunakan layanan *E-Money*.[16]

Penelitian ini menganilisis persepsi masyarakat dalam menggunakan *E-Banking* bank syariah dengan menggunakan persepsi TAM (Technology Acceptance Model) dengan menganalisis masyarakat Desa Pelem dengan jumlah penduduk 7.257 jiwa terdiri dari 3.527 laki-laki dan 3.740 perempuan. Mayoritas penduduknya menengah kebawah dengan presentase penduduknya sebagai petani sebesar 1133 orang, PNS sejumlah 203, wiraswasta 65 dan yang bekerja dalam bidang jasa sejumlah 723 orang.[17]

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti memiilih Desa Pelem yang berada di Kecamatan Campurdarat sebagai tempat penelitian karena mayoritas penduduk dari desa ini adalah petani yang belum begitu

---

[15] Muhammad Fadli, Rudy Fachrudin, *Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Resiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Internet Banking*, (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi JIMRKA Vol. 1 No. 2, 2016), hal. 264-267

[16] Eko Romadhon Nur Prasetyo, *Pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Study Kasus Masyarakat Kabupaten Sukoharjo*, (IAIN SURAKARTA): Jurnal Sistem Informasi, 10 (2), 2017, 89-102, hal. 89

[17] Dilihat Dari Data Desa Pelem diakses melalui Dokumentasi Desa.

mengenal kebermanfaatan yang didapat melalui jasa keuangan formal. Tempat yang jauh dari kantor pelayanan bank juga menjadi alasan peneliti memilih desa ini sebagai tempat penelitian karena dinilai tepat untuk digunakannya layanan *E-Banking*. Peneliti kemudian mengangkat judul **"Analisis Manfaat Penggunaan *E-Banking* Bagi Nasabah Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Desa Pelem Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung)".**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka perumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pandangan masyarakat Desa Pelem mengenai layanan *E-Banking* Perbankan Syariah?
2. Bagaimana dampak positif bagi masyarakat dalam penggunaan layanan *E-Banking* Perbankan Syariah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pandangan masyarakat Desa Pelem mengenai layanan *E-Banking* Perbankan Syariah.
2. Untuk mengetahui dampak positif bagi masyarakat dalam penggunaan layanan *E-Banking* Perbankan Syariah.

D. Pembatasan Masalah

Masyarakat pedesaan yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah masyarakat yang berada jauh dari kantor perbankan namun masih terjangkau oleh sinyal internet. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil wawancara dari warga Desa Pelem Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung. Peneliti menginginkan untuk dapat mengetahui seberapa jauh pandangan masyarakat mengenai layanan *E-Banking* serta dampak positif keberadaan layanan *E-Banking* bagi masyarakat Desa Pelem.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini mampu memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Lembaga

1. Mampu memberi sumber informasi untuk pengembangan pelayanan *E-Banking*.
2. Untuk bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan pelayanan *E-Banking*yang telah dilakukan oleh perbankan syariah.
3. Sebagai bahan evaluasi atas penyediaan layanan *E-Banking* dalam menghadapi kompetisi dunia perbankan.

b. Bagi Kampus

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan lebih luas di bidang fakultas ekonomi secara aspek teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan kemajuan dunia

perbankan di Indonesia dan untuk pengembangan pengetahuan di fakultas ekonomi.

c. Bagi Peneliti Selanjuutnya

Hasil penelitian ini dihaapkan berguna sebagai peneliti selanjuutnya, yaitu:

1. Sebagai wadah untuk mengimplementasikan bermacam teori yang diperoleh selama di banku kuliah.
2. Menambah penggalaman dan sarana latihan dalam memecahkan suatu masala yang ada di masyarakat sebelum terjun pada dunia kerja yang sesungghunya.
3. Sebagai sarana menambah wawasan bagi peneliti yang berhubungan langsung dengan bidang kajian yang dipelajari selama kuliah.

F. Penegasan Istilah

1. Definsi Konseptual

a. Manfaat

Adalah suatu proses pengenalan terhadap suatu rangsanganyang dilakukan seseorang dalam memberikan sebuah makna terhadap apa yang ada di alam sekitar, kemudian menerima, menyeleksi, dan memberikan reaksi kepada suatu objek atau permasalahan yang timbul di lingkungan sekitar.[18]

b. Perbankan Syariah

[18] Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan*, (Jakarta:EGC, 2002), hal. 93

Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan hadits.[19] Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.

c. Nasabah

Menurut UU Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan (Undang-Undang Perbankan) bahwa nasabah seseorang maupun badan usaha yang menggunakan jasa perbankan syariah atau jasa lainnya yang berhubungan dengan bank. Baik nasabah penyimpan maupun nasabah debitur.[20]

c . *E-Banking*

Merupakan jasa perbankan yang menggunakan sistem elektronik atau baiasa disebut dengan *E-Banking*. Dimana segala transaksi perbankan menggunakan sitem informasi dan pelayanannya melalui internet dengan website yang diperoleh melalui bank dan

[19] Drs. Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, Semarang : CV.Widya Karya, hal. 75

[20] Soegeng Wahyoedi, Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* : Study Atas Legalitas, Kualitas Layanan,Trust, Dan Loyalitas, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2012), hal. 23

nasabah dapat mengaksesnya dimanapun dan kapanpun nasabah inginkan.[21]

2. Definisi Operasional

Secara operasional dijelaskan bahwa penelitian ini meneliti suatu persepsi seorang nasabah yang memanfaatkan adanya *E-Bangking*. Metode penelitian yang digunkan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan nasabah Desa Pelem yang menggunakan sistem *E-Bangking*apakah pelayanan dengan *E-Bangking* tersebut dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah yang menggunakannya.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan. Menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan yang akan dilakukan dalam penelitian.

Bab II : Studi Kepustakaan. Berisi dua sub bab yaitu kerangka teoritik dan hasil penelitian dahulu secara relevan. Kerangka teoritik menjelaskan mengenai teori tentang persepsi nasabah dan pengertian dari *E-Banking.*

Bab III : Metode Penelitian. Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian. Bab ini menjelaskan paparan data dan temuan dari penelitian.

---

[21] Sunarto, *Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2008), hal 34

Bab V : Pembahasan. Bab ini menjelaskan mengenai analisis dengan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

BAB VI : Penutup. Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran atau rekomendasi