BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Manfaat

Manfaat merupakan bagian dari persepsi kemudahan ini diartikan sebagai suatu alat untuk mengukur kepuasan individu dalam pemanfaatan suatu teknologi khusunya pada *E-Banking*. Hadirnya *E-Banking* mempermudah aktifitas seseorang apabila mampu memanfaatkannya dengan baik. Apabila seseorang mampu memanfaatkan dengan baik akan berdampak baik pula bagi pekerjaan dan kehidupannya dimasa yang akan datang. Karena pemanfaatan teknologi dengan baik akan mempercepat dan mempermudah pekerjaan seseorang.[1]

Manfaat merupakan salah satu asas yang paling menjadi pertimbangan bagi masyarakat dalam memandang sesuatu. Persepsi atau pandangan seseorang diartikan sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia. Persepsi juga memiliki arti sebagai :

1. proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian dengan bantuan indera.

[1] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 111

2. kesadaran dari proses-proses organis, titchener atau satu kelompok pengindra dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman di masa lalu
3. variabel yang dapat menghalangi atau ikut campur tangan, berasal dari kemampuan organisasi untuk melakukan pembedaan diantara perangsang-perangsang
4. kesadaran intutif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta mengenai sesuatu.

Persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Proses dari suatu persepi adalah tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya dan kondisi dalam setiap diri kita. Persepsi lebih penting dari pada realitas, karena persepsi yang mempengaruhi perilaku aktual konsumen. Orang bisa mempunyai persepsi berbeda tentang obyek yang sama karena tiga proses pemahaman seperti atensi selektif, distori selektif, dan retensi selektif.[2]

Kunci dasar dalam penggunaan suatu sistem internet apalagi yang berkaitan dengan keuangan adalah adanya suatu kepercayaan. Dalam dunia perbankan yang kegiatan kesehariannya tidak terlepas dari mobilitas jasa keuangan di tuntut untuk memberikan pelayanan yang prima dan menumbuhkan kepercayaan kepada nasabahnya. Dengan munculnya *E*-

[2]Pratisti, dan Yuwono, *Psikologi Eksperimen Konsep, Teori, dan Aplikasi*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2018), hal.138

*Banking*ini kepercayaan menjadi hal yang paling penting untuk dilakukan antar penerima dan pengguna.[3] Dimana hal ini meyangkut mengenai privasi dan keamanan, kedua hal tersebut adalah dua faktor utama menumbuhkan kepercayaan nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah dalam penggunaan *E –Banking.*

Privasi didefinisikan sebagai manajemen diri sendiri dalam membatasi pengelolaan berbagai informasi yang menyangkut setiap individu tersebut untuk mempertahankan kehidupan urusan personalnya atau pribadi dari publik, atau untuk mengontrol arus informasi mengenai diri mereka.[4]Didalam layanan internet khusunya *E–Banking* terdapat suatu kebijakan privasi, dimana kebijakan inilah yang yang digunakan untuk membangun kepercayaannasabah melalui pin, sandi dan sebagainya yang hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan. Dengan begitu nasabah akan merasa aman dalam penyampaian dan pengungkapan berbagai informasi dan masalah yang dihadapinya.

Keamanan sendiri diartikan sebagai kemampuan yang dilakukan oleh penyedia layanan guna melindungi informasi mengenai data penting terhadap ancaman dari berbagai komunitas kejahatan yang mengancam pengguna *E –Banking*. Pihak perbankan sebaagai penyedia layanan *E – Banking* bekerja keras dalam mengamankan data-data nasabahnya yang

---

[3] Onno, W Purbo dalam Muhammadiyah, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004), hal. 224

[4] Program Study Akuntansi, Universitas Ma Chung, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Study Kasus*, (Magelang: Seribu Bintang, 2019), hal. 91

berkaitan dengan nama, jenis kelamin, alamat dan informasi lainnya.[5]Dari berbagai data tersebut digunakan oleh pihak perbankan untuk membuat gambaran kepada setiap nasabahnya dan melakukan sistem pemasaran yang lebih optimal.

Asas kemudahan terhadap suatu jasa atau produk juga menjadi tolak ukur dimana sebuah teknologi computer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Apabila seseorang mempunyai persepsi tersebut maka ia akan percaya bahwa teknologi akan mempermudah aktifitasnya setiap hari dan menerima munculnya *E-Banking*. Kehadiran *E-Banking* tersendiri membawa dampak yang positif bagi setiap penggunanya. Dimana mereka merasa diuntungkan karena tidak perlu antri yang menyita banyak waktu. Selain itu kehadiran *E-Banking* juga memberikan manfaat bagi pihak perbankan karena dirasa tidak perlu lagi mengeluarkan banyak rupiah untuk memajukan fasilitasnya. Sebab pembiayaan pada*E-Banking* lebih sedikit dibandingkan dengan pembangunan kantor cabang yang memakan lebih banyak rupiah.[6]

Resiko merupakan keadaan yang muncul di benak seseorang untuk memutuskan menggunakan atau tidak transaksi secara online. Banyak masyarakat menganggap transaksi secara online mempunyai banyak resiko, salah satunya adalah jarak yang jauh. Orang akan benar-benar mempertimbangkan setiap transaksi yang akan dilakukan. Tetapi apabila

---

[5] Rambat Lumpiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba 4, 2001), hal. 170

[6]Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security Dengan Teknik Hacking Dan Carding*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal. 105

berbicara mengenai resiko maka akan kembali lagi ke *trust* atau kepercayaan.[7]

Karena tidak sedikit orang yang sudah mempercayai dan sudah banyak orang yang bertransaksi secara online. Dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada kinerja perbankan untuk meminimalisir reskio dari penggunaan *E-Banking*, dan berharap tindakan yang telah dilakukan oleh perbankan dalam memperkecil resiko dapat menambah minatnasabah untuk bertransaksi secara online atau menggunakan sistem *E-Banking*

Minat merupakan suatu keadaan dimana seseorang memiliki perhatian terhadap sesuatu dan hal tersebut disertai dengan keinginan untuk mengetahui dan mempelajari dan berlanjut untuk membuktikannya. Minat akan timbul apabila ada perhatian yang mendalam terhadap sesuatu obyek yang dianggap menarik. Disamping itu minat juga disertai dengan usaha untuk mendapatkannya. [8] Minat dipengaruhi oleh situasi yang dihubungkan dengan keinginan-keinginan atau kebutuhannya sendiri. Sehingga apa yang dilihat seseorang sudah tentu akan membangkitkan minatnya sejauh apa yang dilihat itu mempunyai hubungan dengan kepentingannya sendiri. Hal ini menunjukkan kecenderungan jiwa seseorang kepada hal yang membuat perasaan senang. Karena merasa ada kepentingan dengan sesuatu itu.[9]

---

[7] Veithzal Rivai, Rifki Ismail, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 277

[8] Darmadi, *Pengembangan Model Metode Pembelajaran dalam Dinamika Belajar Siswa*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2017), hal. 307

[9] Sardiman, A.M, Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hal. 76

Minat dipengaruhi oleh dua faktor yang berasal dari dalam diri seseorang atau yang biasa disebut dengan faktor intrinsik dan faktor yang berasal dari luar diri seseorang atau bisa disebut dengan faktor ekstrinsik. Faktor itrinsik terdiri dari rasa tertarik, perhatian, dan aktivitas. Sedangkan faktor ektrinsik merupakan faktor lingkungan dan faktor keluarga pada saat seseorang itu berada.[10]

2. *E-Banking*

a. Pengertian *E-Banking*

Bank syariah memiliki tiga fungsi yaitu menghimpun dana dari masyarakat (shahibul mall) dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dana (mudharib), selain itu bank syariah juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah. Dalam dunia perbankan syariah istilah penghimpunan dana dari masyarakat lebih disebut dengan akad wadiah atau titipan dan dalam istilah investasi disebut dengan akad al-mudharabah.[11]

Masyarakat percaya bank syariah adalah salah satu tempat yang aman untuk melakukan investasi dan menyimpan uang. Dengan menyimpan uangnya di bank, nasabah juga mendapatkan keuntungan berupa return atas uang yang diinvestasikan. Return merupakan imbalan yang diperoleh oleh nasabah atas sejumlah dana yang diinvestasikan di bank. Imbalan yang diterima berupa bagi hasil atas dananya yang

---

[10] I*bid*, hal. 77

[11] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014) hal. 135

dititipkan dengan menggunakan akad wadiah dan bagi hasil dalam dana yang diinvestasikan dengan menggunakan akad mudharabah.

Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa bank syariah yang dilakukan adalah transfer, pembayaran, dan lain-lain.Pemberian pelayanan yang terbaik adalah salah satu tujuan dari kegiatan usaha bank syariah. Dimana bank syariah ingin memberikan pelayanan yang optimal, cepat, efektif dan pelayanan 24 jam. Maka untuk menunjang pelayanan dan kesejahteraan nasabah nya bank syariah memberikan pelayanan yang efektif. Dalam melakukan kegiatannya perbankan syariah bekerja sama dengan bidang teknologiinformasi untuk membangun sistem informasi perbankan syariah dengan membuat aplikasi khusus yang dapat mempermudah semua proses transaksi. Aplikasi tersebut bernama *E-Banking*.[12]

Dimana *E-Banking* sendiri adalah penyedia layanan yang memberikan kemudahan di setiap transaksi bagi penggunanya melalui internet dan *website* bank. Mulanya internet banking digunakan oleh perbankan hanya untuk memberikan informasi dan memasarkan produknya kepada nasabah, hingga kini jangkauan *internet banking* lebih luas dimana nasabah dapat menggunakannya untuk bertransaksi. Jadi internet banking merupakan pelayanan jasa yang dibuat oleh perbankan guna mempermudah nasabah nya dalam bertransaksi,

[12] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2014), hal. 136

mendapatkan informasi, dan dapat berkomunikasi melalui jaringan internet.[13]

Bank menyediakan layanan *Elecctronic Banking* atau lebih dikenal dengan *E-Banking* digunakan untuk memenuhi kebutuhan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan menggunakan *E-Banking* nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor bank atau ATM. Karena saat ini banyak transaksi perbankan yang dapat dilakukan di manapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet, handphone, dan telepon.

Contoh dari penggunaan layanan *E-Banking* adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening. Agar dapat menggunakan layanan *E-Banking*, maka nasabah harus memiliki rekening tabungan atau giro dan kemudian baru dapat mengajukan layanan *E-Banking*.[14]

b. Perkembangan Transaksi *Elektronik Banking* (*E-Banking*)

Transaksi yang dapat dilakukan via *Elektronic Banking* akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Selama ini *E-Banking* telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologilah yang turut mendorong ke arah itu. Ada beberapa bidang teknologi yang saling

---

[13] Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hal. 413

[14] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan1*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2014) hal. 58

berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan *E-Banking* yaitu:

1) Hardware

Kemampuan mini komputer sebagai pengolah database/host, dan antarmukanya. Pada intinya perkembangan hardware tertuju kepada perkembangan teknologi mikroprocesor (sebagai otak dari komputer). Peningkatan kemampuan mikroprocesor dalam melakukan jumlah intruksi per detik (contoh dari 2 milyar intruksi menjadi 100 milyar intruksi per detik) dan peningkatan kemampuan multitasking dan lain-lain.

2) Software

Menyangkut perkembangan dan kemampuan aplikasi program.

3) Teknologi Komunikasi Data

Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam yaitu voice dan data. Sebagai gambaran kalau kita ngobrol (telepon biasa) dengan teman sambil ketawa-tawa adalah voice dan ini teknologi Analog. Sedangkan data dikaitkan dengan teknologi Digital. Digital hanya mengenal 2 angka yaitu 0 dan 1. Sekarang ini peta perubahan tekonolgi menjurus ke arah menggunakan teknologi digital. Contohnya internet, TV Digital, pelayanan dan service (Indosat, XL, operator telepon GSM/CDMA).

4) Host to Host

Hal ini berkaitan dengan hubungan kerja sama antara pihak bank dengan pihak lain sebagai contoh, pembayaran rekening listrik dapat dibayar di Bank A via ATM Bank A. Maka server Bank A harus dapat berhubungan dengan server PLN (Host to Host) untuk komunikasi data. Tetapi dalam praktiknya secara hardware dan software tidak bisa langsung dikoneksi karena kemungkinan adanya perbedaan sistem (server Bank A dengan server PLN). Dengan demikian agar dapat berjalan perlu adanya satu perusahaan pihak ketiga (operator) sebagai penengah untuk menjembatani kedua server tersebut sebagai interfacing. Tetapi kemungkinan bisa saja berhubungan langsung host to host apabila seluruh sistem sudah mendukung (support). Sebagai ilustrasi, ada 2 orang bicara dengan bahasa yang berbeda, maka perlu penerjemah agar bisa bicaranya saling dimengerti. Demikian pula host to host pada mitra-mitra lainnya seperti kantor pajak, Telkom, dan mitra lainnya.[15]

c. Jenis Transaksi *Electronic Banking* (*E-Banking*)

Saat ini transaksi *E-Banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu yang akan datang. Transaksi yang saat ini dapat dilakukan adalah:

1) Transfer Dana atau Pemindahan Dana Dua Rekening di bank yang sama.

[15]Maryanto Supriyanto, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta:ANDI, 2011), hlm. 68-69

a. Rekening di bank yang berbeda, misal rekening di bank A ke rekening di bank B

b. Transfer kesesama bank

2) Informasi

a. Saldo

b. Transaksi

3) Pembayaran

a. Listrik

b. Handpone berbagai operator

c. Iuran TV Kabel

d. PBB

e. Kartu Kredit

4) Pembelian

a. Pulsa telepon atau handpoone berbagai operator

b. Tiket pesawat

c. Pulsa PLN prabayar.[16]

Dengan munculnya *E-Banking* ini memudahkan segala aktifitas dan tidak hanya berhubungan dengan pihak bank saja melainkan juga dapat bekerja sama dengan pihak lainnya.

d. Produk-Produk *Electronic Banking*

Kemajuan dari *E-Banking* sangat signifikan bersamaan dengan kemajuaan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui

[16] Maryanto Supriyanto, *Buku Pintar Perbankan,* (Yogyakarta: ANDI, 2011) hal. 66

jaringan kabel maupun wereless (tanpa kabel).[17] Dan *E-Banking* telah melahirkan beberapa produk seperti:

1) *Internet Banking* (Via Internet atau Komputer)

   Produk ini termasuk yang paling baru dimana sistemnya memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan komputer/PC atau PDA dan untuk fiturnya sama saja dengan produk yang menggunakan via lainnya. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (finansial dan nonfinansial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan inernet bank. Beberapa jenis transaksi *E-Banking* antara lain:

   a) Transfer dana
   b) Informasi saldo
   c) Mutasi rekening
   d) Informasi nilai tukar
   e) Pembayaran tagihan (kartu kredit, telepon, handphone, listrik)
   f) Pembelian (pulsa isi ulang, tiket pesawat, saham)[18]

2) Mobile Banking (Via Handphone)

   Layanan produk perbankan ini dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Jenis transaksi mobile banking antara lain:

---

[17] *Ibid*, hal. 67

[18] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, (Jakarta: PT. Gremedia Pustaka Utama, 2914), hal. 58

a) Transfer dana

b) Informasi saldo

c) Mutasi rekening

d) Informasi nilai tukar

e) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)

f) Pembelian (pulsa isi ulang dan saham)

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi mobile banking adalah sebagai berikut:

a) Wajib mengamankan PIN mobile banking

b) Bebas membuat PIN sendiri

c) Apabila PIN diketahui orang lain maka segera lakukan pergantian PIN

d) Bilamana SIM Card GSM anda hilang atau dicuri atau dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beri tahu bank terdekat atau segera telepon Call Center bank tersebut.[19]

3) SMS Banking (Via SMS)

Saluran ini teramsuk evolusi lebih lanjut dari phone banking yang memungkinkan nasabahnya bertransaksi dengan SMS (short message service). Jenis transaksi melalui SMS Banking antara lain:

---

[19] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Operasional Perbankan 1, (*Jakarta: PT. Garemedia Pusatak, 2014), hal 59

a) Transfer dana

b) Informasi saldo

c) Mutasi rekening

d) Pembayaran kartu kredit

e) Pembelian pulsa isi ulang

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk menjaga keamanan saat bertransaksi dengan SMS Banking adalah sebagai berikut:

a) Jangan memberitahukan kode akses atau nomor pribadi SMS Banking anda kepada orang lain

b) Jangan mencatat dan menyimpan kode akses atau nomor pribadi SMS Banking anda di tempat yang mudah diketahui oleh orang lain

c) Setiap kali melakukan transaksi melalui SMS Banking, tunggulah beberapa saat hingga anda menerima respons balik atas transaksi tersebut.

d) Untuk setiap transaksi, anda akan menerima pesan notifikasi atas transaksi berupa SMS yang akan tersimpan di dalam inboks.[20]

4) Phone Banking (Via Telepon)

Phone banking ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan via telepon.[21]

---

[20]Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Operasional Perbankan 1*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 59

[21] Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), hal 6

Beberapa hal yang perlu diperhatikan ketika bertransaksi dengan Phone Banking antara lain:

a) Wajib mengamankan PIN Phone Banking
b) Melakukan penggantian PIN apabila PIN tersebut diketahui oleh orang lain. Dan beberapa jenis transaksi dari layanan Phone Banking ialah:
    1) Transfer dana
    2) Informasi saldo
    3) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
    4) Pembelian (pulsa isi ulang).[22]

e. Keunggulan dan Kelemahan *Electronic Banking*

1. Keunggulan *Electronic Banking*
    a) Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
    b) Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank, efisiensi waktu dan efisiensi biaya.
    c) Aman, Elektronik Banking dilengkapi dengan security user ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key* Token alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

[22] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Operasional Perbankan 1*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal 60

Serta dilengkapi dengan sistem keamanan transaksi *Electronic Banking* (*E-Banking*) dengan beberapa cara sebagai berikut:

a) PIN merupakan kode akses sehingga nomor pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh satu orangpun yang mengetahuinya.
b) Untuk Internet Banking , User ID bersifat rahasia dan Key token tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
c) Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalisir resiko.
d) Sim Card handphone harus dilindungi karena nomor telepon tersebut sudah terdaftar pada database komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui phone banking. Apabila nomor handphone tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus di-unregistered.
e) Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui phising atau kegiatan hacker.

2. Kelemahan *Electronic Banking*

Resiko yang muncul adalah adanya orang atau sekelompok oknum yang dengan sengaja melakukan kegiatan *Phising*. Dimana mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank yang asli, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan

sedang mengakses situs palsu karena logo bank formatnya sama persis meyerupai aslinya.[23]

f. *E-Banking* Bagian dari TAM

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) adalah suatu model penerimaan teknologi informasi yang digunakan oleh masyarakat. Model penerimaan teknologi ini dikembangkan oleh Davis et al. *Technology Acceptance Model* ini bergumentasi bahwa penerimaan individu terhadap sistem teknologi beberapa persepsi seperti kepercayaan (*trust*) kemudahan(*perceived ease of use*), manfaat(*perceived usefulness*) dan resiko(*risk*).[24]

Model *Technology Acceptance Model* diadopsi dari model TRA (*Theory of ReasonedAction*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis dimana reaksi dan persepsi seoarang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi (IT) akan berdampak dalam penerimaan teknologi tersebut. [25]

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model yang dibangun dan digunakan untuk menganalisis, memahami, serta menjelaskan beberapa faktor persepsi yang dapat mempengaruhi

---

[23] Maryanto Supriyanto, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 70-71

[24] Widia Permana, et. all., Layanan Perpustakaan Via Mobile Data, (Malang: UB Press, 2012), hal. 61

[25]Ibid, hal. 62

seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu sistem teknologi informasi.

TAM atau *Technology Acceptance Model* lebih sering digunakan dalam suatu penelitian, *Technology Acceptance Model* ini bertujan untuk menjelaskan suatu persepsi penerimaan pada penggunaan suatu sistem informasi serta bertujuan untuk memberikan penjelasan terhadap faktor eksternal pada kepercayaan seseorang. T*echnology Acceptance Model* lebih banyak digunakan untuk menjelaskan tingkat akseptasi pemakai atau user dan pemakaian yang berdasarkan persepsi kepercayaan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi.[26]

3. Masyarakat

a. Pengertian Masyarakat

Masyarakat adalah sekelompok orang yang menempati sebuah wilayah tertentu yang hidup secara lama, saling berkomunikasi, memiliki simbol dan aturan tertentu yang secara sistem hukum berguna untuk mengontrol tindakan anggota masyarakat dan sadar sebagai masyarakat secara relatif dapat menghidupi dirinya sendiri. Secara etimologis, dalam sebuah kata "Masyarakat" yakni yang telah berasal dari bahasa arab yang berarti "Musyarak" yang memiliki arti sebagai hubungan atau interaksi.

---

[26] Bungkara, Harta. 2016, *Pengaruh Perceived Uselfulness dan Perceived Easy of Use Pada Minat Penggunaan Internet Banking dengan Attitude Toward Using sebagai Variabel Intervening*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udanaya 16 (3): 2408-2434

Masyarakat yakni telah diciptakan karena setiap orang menggunakan perasaan, pikiran, dan keinginan mereka untuk bereaksi terhadap lingkungan mereka. Ini menunjukkan bahwa manusia adalah mahkluk sosial yang secara alami saling membutuhkan.

b. Unsur-Unsur Masyarakat

1) Kategori sosial

Masyarakat sebagai kelompok orang yang sifatnya sangat umum, mengandung dalam sebuah entitas yang lebih spesifik tetapi tidak harus memiliki kondisi ikatan yang sama dengan sebuah kalangan masyarakat. Kategpri sosial merupakan adanya sebuah kesatuan manusia yang diwujudkan yakni dengan melalui kehadiran fitur atau kompleks fitur objektif yang dapat dikenakan pada manusia, karateristik obyektif ini biasanya dipaksakan oleh pihak di luar kategori sosial itu sendiri, tanpa disadari terhadap orang yang bersangkutan yakni bersama dalam tujuan praktis`

2) Kelompok dan perkumpulan

Suatu kelompok atau kelompok termasuk dalam kalangan masyarakat karena dapat memenuhi persyaratannya, selain karateristik yang ada di masyarakat, ia juga memiliki karateristik tambahan, yaitu organisasi dan kepemimpinan, dan selalu terjadi sebagai unit individu dalam periode yang berubah lagi dan kembali berkumpul dan kemudian bubar lagi.

3) Golongan sosial

Kategori sosial dan kelompok sosial yakni sering dipandang untuk sebuah konsep yang sama, tetapi dalam kenyataannya mereka berbeda secara signifikan. Keelompok sosial juga merupakan entitas manusia yang ditandai oleh karateristik tertentu. Karateristik ini sering dikenakan pada mereka dari luar lingkaran mereka sendiri. Namun, kelompok sosial memiliki ikatan dalam sebuah identitas sosial[27]

4. Perbankan Syariah

a. Pengertian Perbankan

Menurut Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 perbankan ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan perekonomian rakyat banyak. Pada pasal 13c yang mengatur tentang Usaha Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan peinsip bagi hasil maka didirikan Bank Syariah pada tahun 1992 didasarkan pada Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 sebagai landasan hukum bank dan Peraturan Pemerintah Nomor 27 tahun 1992 tentang Bank Umum berdasarkan prinsip bagi hasil sebagai landasan hukum Bank Umum Syariah dan peraturan Pemerintah Nimor 73 tentang Bank Perkreditan

[27] Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hal. 165

Rakyat Indonesia berdasarkan prinsip bagi hasil sebagai landasan hukum Bank Perkreditan Rakyat Syariah.[28]

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*).[29] 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.[30] 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. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar

---

[28] Wiroso, *Penghimpun Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta: PT.Grasindo, 2005), hal. 1

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

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

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.[31]

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.[32] 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.[33]

b. Fungsi Bank Syariah

Bank Syariah mempunyai fungsi yang berbeda dengan bank konvensional, fungsi bank syariah juga merupakan karateristik bank syariah. Dengan diketahui fungsi bank syariah yang jelas akan membawa dampak dalam pelaksanaan kegiatan usaha bank syariah. Banyak para pengelola bank syariah yang tidak memahami dan menyadari fungsi bank syariah ini yang menyamakan fungsi bank syariah dengan fungsi bank konvensional sehingga membawa dampak dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah yang bersangkutan. Fungsi bank syariah adalah sebagai berikut:

---

[31] *Ibid*., hal.2

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

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

a. Fungsi manager investasi

b. Fungsi investor yang berhubungan dengan pembagian hasil usaha (*profit distribution*) yang dilakukan oleh bank syariah.[34]

c. Prinsip Perbankan Syariah

1. Prinsip dasar perbankan syariah

Berdasarkan pada al-Quran dan sunnah. Setelah dikaji lebih dalam Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. *Efisiensi* mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. *Keadilan* mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. *Kebersamaan* mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.[35]

Mewujudkan arah kebijakan suatu perbankan yang sehat, kuat dan efisien, sejauh ini telah didukung oleh enam pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yaitu, struktur perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, system pengawasan yang independen dan efektif, industri perbankan yang kuat, infrastruktur pendukung yang mencukupi, dan perlindungan konsumen.

Daya tahan perbankan syariah dari waktu ke waktu tidak pernah mengalami *negative spread* seperti bank konvensional pada masa krisis

---

[34]Wiroso, *Penghimpun Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta: PT.Grasindo,2005), hal. 4

[35] Edy Wibowo, *Mengapa…*, hal. 33

moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (riba), tidak transparan (*gharar*), dan (*maisir*) spekulatif.[36]

2. Prinsip operasional perbankan syariah

Secara luas diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi"ah* dan *mudharabah*. Berikut ini penjelasannya :

a. Prinsip *Wadi"ah*

Prinsip *wadi"ah* yang diterapkan adalah *wadi"ah yad shamanah.* Bank dapat memanfaatkan dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah penyimpan dana. Namun demikian, rekening ini tidak boleh mengalami saldo negative *(overdraft).* Landasan hukum prinsip ini adalah :

1) Q.S An nisa (4) Ayat 58, yang terjemahannya:

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat."[37]

2) Al-hadits :

---

[36] Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Malang: UIN Malang Press, 2009, hal. 64

[37] Departemen Agama RI, *Al Qur"an dan Terjemahnya, (*Bandung: CV PENERBIT J-ART, 2005), hal. 231

"Sampaikan (tunaikanlah) amanat kepada yang berhak menerimanya dan jangan membalas khianat kepada orang yang telah menghianatimu." (H.R. Abu Dawud).[38]

b. Prinsip Mudharabah

Prinsip *mudharabah*, Dalam mengaplikasikan penyimpan dana atau deposan bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik modal) dan bank sebagai mudharib (pengelola). Bank kemudian melakukan penyaluran pembiayaan kepada nasabah peminjam yang membutuhkan dengan menggunakan dana yang diperoleh tersebut, baik dalam bentuk murabahah, *ijarah*, *mudharabah*, *musyarakah* atau bentuk lainnya. Hasil usaha ini selanjutnya akan dibagihasilkan kepada nasabah penabung berdasarkan nisbah yang disepakati. Apabila bank menggunakannya untuk melakukan *mudharabah* kedua, bank bertanggungjawab penuh atas kerugian yang terjadi.

d. Tujuan Perbankan Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan sebagai berikut :

1. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat.

[38] Abu Dawud, *Sunan Abi Dawud*, Juz 2, Beirut: Darul Kutub Ilmiyah,, hal. 462.

Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil in akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.

2. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
3. Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
4. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.[39]

Tujuan utama perbankan syariah adalah mempercepat pertumbuhan ekonomi dalam kehidupan masyarakat. Untuk merealisasikannya, kegiatan perbankan harus terfokus pada kegiatan produksi. Pertumbuhan ekonomi penting dan dibutuhkan untuk mempersiapkan kemajuan perekonomian.

[39] *Ibid*., hal.22

Selain itu, pertumbuhan ekonomi juga penting untuk beberapa hal di bawah ini:[40]

1. Peningkatan Kesejahteraan

   Rakyat dikatakan semakin sejahtera jika setidak-tidaknya hasil per kapita meningkat. Tingkat kesejahteraan tersebut diukur dengan PDB per kapita. Agar PDB per kapita terus meningkat, maka perekonomian harus terus tumbuh dan harus lebih tinggi daripada tingkat pertumbuhan penduduk. Strategi peningkatan kesejahteraan untuk seluruh rakyat menegaskan posisi rakyat adalah sentral-substansial (tahta milik rakyat) dan tidak boleh direduksi menjadi marjinal-residual (tahta untuk modal finansial). Pembangunan adalah dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyatlah yang dibangun. Dalam pembangunan ekonomi, rakyat menjadi prioritas sehingga strategi pembangunan yang harus diadopsi adalah pembangunan ke arah upaya memperluas kemampuan rakyat.[41]

2. Kesempatan Kerja

   Hubungan antara pertumbuhan ekonomi dengan kesempatan kerja dibahas oleh seorang ekonom bernama Arthur Okun. Menurut Okun, tingkat pengangguran yang minimal akan tercapai jika seluruh

---

[40] Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Global* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2004), hal.135.

[41] Sri Edi Swasono, *Kembali ke Pasal 33 UUD 1945 Menolak Neoliberalisme* (Jakarta: Yayasan Hatta, 2010), hal. 134-135.

kapasitas produksi terpakai kesempatan kerja penuh. Islam memandang aktivitas produksi merupakan bagian dari kewajiban untuk menciptakan kemakmuran semesta. Imam Al-Syaibani menegaskan bahwa kerja merupakan unsur utama produksi mempunyai kedudukan penting dalam kehidupan sebab menunjang pelaksanaan ibadah kepada Allah Swt. Maka, hukum bekerja adalah wajib. Dalam hal ini, negara berkewajiban untuk memimpin gerakan produktivitas nasional.24

3. Perbaikan Distribusi Pendapatan

Distribusi pendapatan yang baik adalah jika pendapatan semakin merata. Tetapi tanpa adanya pertumbuhan ekonomi, yang terjadi adalah pemerataan kemiskinan. Pertumbuhan ekonomi hanya akan menghasilkan perbaikan distribusi pendapatan jika memenuhi setidaktidaknya dua syarat, yaitu memperluas kesempatan kerja dan meningkatkan produktivitas. Jika kesempatan kerja tersedia, maka akses rakyat untuk memperoleh penghasilan semakin besar. Banyak bukti menunjukkan bahwa paket-paket program pengentasan kemiskinan di Indonesia lebih banyak berorientasi pada peningkatan produksi daripada bertujuan untuk mendistribusikan pendapatan dan kesejahteraan.

B. Penelitian Terdahulu

1. Nama Peneliti: Eko Romadhon Nur Prasetyo, 2019

Judul Penelitian: “Pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Studi Kasus Pada Masyarakat Kabupaten Sukoharjo”

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menguji persepsi kemanan, kemudahan, dan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan e-*money*.

Metodologi Penelitian: Kuantitatif

Hasil Akhir :

a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-money.*

b. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan *e-money*.

c. Persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*.[42]

2. Nama Peneliti: Muhammad Fadli, Rudy Fachruddin, 2016

   Judul Penelitian: : “Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap *Internet Banking* (Study Empiris Pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)”

   Tujuan Penelitian:

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

a. Untuk mengetahui persepsi risiko, kepercayaan, manfaat, dan kemudahan penggunaan berpengaruh pada penggunaan *internet banking* pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh.
b. Mengetahui apakah persepsi resiko berpengaruh secara parsial pada penggunaan *internet banking* pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh
c. Untuk mengetahui apakah persepsi kepercayaan berpengaruh secara parsial pada penggunaan *internet banking* pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh.
d. Mengetahui apakah persepsi manfaat berpengaruh secara parsial pada penggunaan *internet banking* nasabah bank umum di Kota Banda Aceh.
e. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh.

Metodologi Penelitian: Kuantitatif

Hasil Akhir:

a. Terdapat pengaruh secara simultan dari persepsi risiko, kepercayaan, manfaat, dan kemudahan penggunaan terhadap *internet banking* pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh sebesar 71,8% sedangkan 28,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti kualitas pelayanan, kualitas sistem, perilaku nasabah.

b. Terdapat pengaruh secara parsial bahwa persepsi kepercayaan, manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada penggunaan *internet banking*, sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh.[43]

3. Nama Peneliti: Heny Agustina, 2017

   Judul Penelitian: "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)"

   Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara teknologi informasi, kemudahan, dan fitur layanan terhadap nasabah dalam menggunakan internet banking.

   Metodologi Penelitian: Kuantitatif

   Hasil Akhir:

   a. Hasil uji membuktikan bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh pada minat nasabah menggunakan *internet banking*.
   b. Hasil uji menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh pada minat nasabah menggunakan *E-Banking*.
   c. Hasil uji menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.[44]

---

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

[44] Heny Agustina, *Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking* (Studi Pada Bank Syariah

4. Nama Peneliti: Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, Alif Arif, 2017

   Judul Penelitian: "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan TAM Yang Telah Dimodifikasi"

   Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa tentang intensi untuk menggunakan aplikasi mobile banking untuk mendukung aktivitas mereka sehari-hari.

   Metodologi Penelitian: Kuantitatif

   Hasil Akhir:

   Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman, kompleksitas, dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kegunaan persepsian. Kemudian penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna mobile banking. Kegunaan persepsian berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan mobile banking. Sedangkan gender tidak berpengaruh terhadap kegunaan persepsian dan tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan persepsian.[45]

5. Nama Peneliti: Wina Sri Lestari, 2016

Mandiri), (Jurnal Manajemen Kinerja Universitas Nahdatlul Ulama Surabaya Vol.3 Nomor 1 2017), hal. 24

[45] Hanif Astika Kurniawati, Alfi Arif dan Wahyu Agus Winarno, *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Domodifikasi*, (Universitas Jember Vol.04 No. 1 E-JEBA 2017), hal. 24

Judul Penelitian: “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, TBK KCP SM, Raja Medan”.

Tujuan Penelitian:

a. Mengetahui berbagai saluran *E-Banking* pada Bank Muamalat KCP SM.Raja Medan.
b. Untuk mengetahui hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada Bank Muamalat KCP SM.Raja Medan.

Metodologi Penelitian: Kualitatif

Hasil Akhir:

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *internet banking* muamalat merupakan layanan perbankan elektronik untuk melakukan transaksi finasial dan non finansial melalui aplikasi smartphone. Dan ditemukan bahwa masyarakat atau nasabah Bank Muamalat KCP.SM.Raja Medan belum sepenuhnya memakai *E-Banking* karena keterbatasan dalam penggunaan komputer.

Persamaan dari penelitian terdahulu adalah mengangkat masalah yang sama yaitu menggali persepsi yang dijadikan masyarakat untuk mengadopsi penggunaan layanan *E-Banking* dengan persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, persepsi manfaat serta perssepsi risiko yang bisa saja timbul dalam penggunaan layanan *E-Banking*.Peneliti memilih keempat variabel tersebut sebagai bahan pengadopsian penggunaan *E-Banking* dikarenakan keempat hal tersebut memiliki peran penting dalam penerimaan layanan *E-Banking*. Sedangkan perbedaan dari penelitian

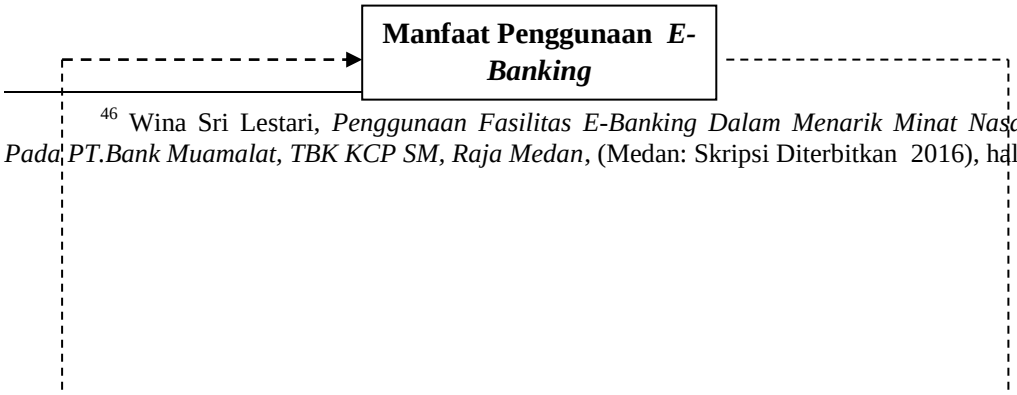
terdahulu selain dari lokasi penelitian juga dari variabel. Penelitian terdahulu menggunakan persepsi pengalaman dan gender sebagai persepsi untuk mengadopsi atau menggunakan layanan *E-Banking*, karena peneliti rasa pengalaman adalah suatu kondisi yang bisa dibangun dan dijadikan pembelajaran di masa yang akan datang sedangkan gender tidak menjadi tolak ukur sebab laki-laki maupun perempuan bisa dapat mengakses layanan *E-Banking* dengan baik.[46]

C. Paradigma Penelitian

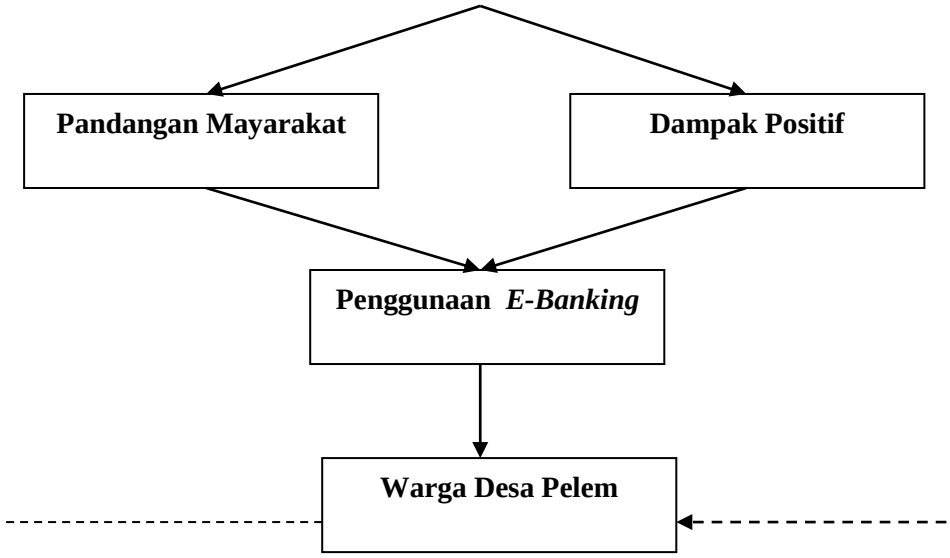
Guna mempermudah pemahaman mengenai alur dalam penelitian ini, maka peneliti akan menggambarkan melalui bagian sub bab paradigm penelitian ini. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah menganalisa tentang pandangan masyarakat mengenai manfaat yang diterima masyarakat dalam penggunaan *E-Banking* bank syariah.

Sesuai dengan judul penelitian yang dingakat yaitu **"Analisis Manfaat Penggunaan *E-Banking* Bagi Nasabah Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Desa Pelem Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung),"** maka berikut peneliti paparkan mengenai paradigm dan alur penelitian guna memperjelas arah dan pembahasan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.1 Paradigma penelitian



[46] Wina Sri Lestari, *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT.Bank Muamalat, TBK KCP SM, Raja Medan*, (Medan: Skripsi Diterbitkan 2016), hal. 49



Keteranngan:

: Memberikan pangaruh secara langsung

: Garis komando dua arah

Semakin berkembangnya dunia teknologi pihak perbankan juga mengalami perkembangan untuk memberikan layanan yang prima kepada nasabah nya. Inovasi yang telah pihak perbankan lakukan salah satu nya adalah dengan membuka layanan *E-Banking*. Dimana layanan ini adalah layanan tanpa kantor lebih tepat nya nasabah yang jauh dari kantor perbankan tidak perlu datang ke kantor cukup dengan membuka layanan *E-Banking* yang sudah disediakan oleh pihak perbankan.

Perkembangan dari perbankan yang kian hari semakin maju dan berkembang, tetapi realitanya masih banyak masyarakat yang belum dapat mengakses dan menggunakan layanan *E-Banking* ini. Oleh karena itu peneliti rasa perlu dilakukan penelitian yang menggali informasi tentang persepsi masyarakat yang menggunakan layanan *E-Banking* karena tujuan utama

layanan ini adalah agar masyarakat dapat menikmati jasa keuangan yang sama dan merata. Layanan *E-Banking* sendiri juga menawarkan begitu banyak manfaat salah satunya nasabah tidak perlu mengeluarkan waktu dan tenaga yang banyak serta dapat menjangkau akses kinerja dengan masyarakat yang lain

Tidak terkecuali pihak perbankan juga akan merasakan manfaatnya apabila penggunaan layanan *E-Banking* ini sudah merata, salah satu nya adalah pihak perbankan tidak perlu mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk membangun kantor cabang yang dekat dengan lokasi nasabah serta dapat memperluas jangkauan pasarnya sehingga meningkatkan pendapatan perbankan.

Kemudian peneliti akan melakukan wawancara kepada masyarakat desa Pelem yang menggunakan *E-Banking* bank syariah dengan memberikaan beberapa pertanyaan yang dapat menggali informasi dari para informan. Informan yang di wawancarai sekitar 10 orang dari masyarakat desa Pelem.