BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Desa Pelem merupakan desa yang aman dan nyaman. Seluruh masyarakat hidup berdampingan dengan damai dan hampir tidak ada permasalahan yang berarti serta lebih mengedepankan gotong-royong. Warga masyarakat Desa Pelem memiliki kepribadian yang sopan dan santun meskipun terkadang ada satu warga yang tidak mempunyai sopan dan santun akan tetapi selalu diingatkan oleh warga yang mempunyai hubungan kerabat atau bisa dibilang masih saudara. Masyarakat di Desa Pelem pada dasarnya mempunyai runtutan keturunan atau hubungan saudara yang bisa dibilang sama, mungkin itulah yang menjadi faktor kerukunan dan kenyamanan antar warga sangat baik.

Desa pelem mempunyai penduduk 7.257 orang terdiri dari 3.527 penduduk laki-laki dan 3.470 penduduk perempuan. Struktur pengurus pemerintahan desa Desa Pelem sebagai berikut:

Kepala Desa	: Bpk. Mujialam
Sekertaris Desa	: Bpk. Hariyadi
Kaur Pemerintahan	: Bpk. Agus Wandi
Kaur Pembangunan	: Bpk. Padelan
Kaur Umum	: Bpk. Siswandi
Kaur Keuangan	: Bpk. Maryono

Kaur Kesra : Bpk. Sugeng

Desa Pelem terletak di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung Propinsi Jawa Timur dengan luas wilayah Desa Pelem 735.690 ha. Ketinggian tanah dari permukaan air laut sekitar 83 m, suhu rata-rata Desa Pelem sekitar 32 c. Desa Pelem memiliki batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Desa Pojok

Sebelah Selatan : Perhutani

Sebelah Barat : Desa Campurdarat

Sebelah Timur : Perhutani

Desa Pelem mempunyai 5 dusun sebagai berikut:

Dusun Sumberjo terdiri dari 2 RW dan 10 RT

Dusun Pelem terdiri dari 2 RW dan 9 RT

Dusun Tambak terdiri dari 2 RW dan 8 RT

Dusun Jambu terdiri dari 2 RW dan 8 RT

Dusun Bangak terdiri dari 2 RW dan 10 RT

Desa Pelem mempunyai jarak dengan pusat pemerintahan kecamatan 3 km, dengan jarak yang tidak jauh ini sangatlah baik untuk penyampaian sebuah informasi dari kecamatan ke Desa Pelem. Jarak dengan pusat pemerintahan kabupaten 11 km, jarak 11 km ini merupakan jarak yang tidak begitu jauh dengan pusat kota jadi hal ini menambah kesrategisan Desa Pelem. Jarak dengan Ibukota Propinsi Jawa Timur 165 km.

Desa Pelem sebagian besar penduduknya adalah beragama Islam. Penduduk yang beragama Islam berjumlah 7.254 orang. Di Desa Pelem penduduknya tidak semua menganut agama Islam ada yang menganut agama lain seperti kristen yang berjumlah 14 orang, penganut/penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa berjumlah 63 orang.

Banyaknya penduduk yang beragama Islam ini tercermin dari banyaknya warga yang alumni dari Pondok Pesantren sekitar 300 orang, alumni Madrasah Diniyah berjumlah 500 orang, dan yang alumni Pendidikan Keagamaan (Islam) berjumlah 630 orang.

Desa Pelem mempunyai 8 Masjid dan 21 Mushola. Jumlah penduduk yang mayoritas Islam dan mempunyai banyak masjid dan mushola ini menunjukkan kondisi spiritualisme keagamaan yang sangat kental. Dengan mayoritas penduduknya muslim ini tidak mendiskriminasikan penganut agama lain, justru malah hidup dengan berdampingan, rukun dan saling hormat-menghormati antara umat beragama.

Desa Pelem mempunyai kultur budaya yang sangat kental dan sangat menjunjung tinggi tradisi-tradisi lama. Tradisi yang masih dijalankan oleh warga Desa Pelem sampai saat ini, misalnya tradisi nyadra, tradisi tahlilan, tradisi nyekar dimakam, tradisi membuang seperangkat makanan di danyangan pada saat pesta pernikahan. Akan tetapi, meskipun warga masyarakatnya masih menjunjung kebiasaan lama, mereka tetap menjalankan beribadahan seperti biasa karena mereka

meyakini ada sisi positif dari kegiatan yang mereka lakukan. Mereka tidak menuhankan akan tetapi lebih kedalam penghormatan semata.

Selain menjunjung tinggi tradisi-tradisi lama warga Desa Pelem juga sangat menyukai kesenian. Kesenian merupakan salah satu budaya yang merupakan ciri khusus bangsa Indonesia. Banyak kesenian yang masih dijaga dan dilestarikan penduduk desa sampai saat ini seperti jaranan, jedoran, reog dan lain-lian. Kesenian ini mulai diajarkan pada generasi muda dikarenakan para pemain kesenian ini banyak didominasi oleh kalangan para usia lanjut.

Desa Pelem mayoritas penduduknya adalah menengah kebawah. Dengan presentase penduduknya yang kebanyakan sebagai petani sekitar 1133 orang. Dengan banyak penduduk yang menjadi petani ini terbentuk dari luasnya lahan pertanian. Penduduk yang tidak bekerja sebagai petani mereka bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil 203 orang, bekerja sebagai pegusaha seperi pengrajin batu, pembuat kerupuk gadung, ternak ikan, dan lain sebagainya berjumlah 65 orang, yang bekerja di bidang jasa berjumlah 723 orang.[1]

B. Paparan Data dan Analisis Data

Setelah peneliti melakukan penelitian di Desa Pelem dengan metode wawancara dapat dipaparkan temuan penelitian. Minat merupakan faktor internal yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Pelem dalam menggunakan *E-Banking* untuk memudahkan segala aktivitas. Hal

[1]Dilihat dari data monografi Desa Pelem

ini disebabkan karena minat dan persepsi mempunyai hubungan yang sangat erat sekali, sehingga masyarakat dapat menaruh minat pada penggunaan *E-Banking*. Sebaliknya apabila seseorang menaruh minat secara kontinyu bisa membuat munculnya berbagai persepsi.

Minat juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan seseorang dalam penggunaan suatu teknologi. Apabila seseorang mampu dalam menggunakan suatu teknologi maka tidak ada kesulitan dalam pengoperasian suatuteknologi tersebut. Oeh sebab itu tingkat pengetahuan pengoperasian dan terjangkau nya jaringan internet menjadi pendorong seseorang untuk mengadopsi layanan teknologi.

1. **Pandangan masyarakat Desa Pelem mengenai layanan *E-Banking* Perbankan Syariah.**

   Untuk mengetahui pandangan masyarakat mengenai teknologi *E-Banking* serta berbagai persepsi masyarakat Desa Pelem dalam penggunaan *E-Banking* maka menyangkut berbagai persepsi yang mempengaruhinya.

   Dalam proses pengadopsian layanan tekonologi *E-Banking* dibutuhkan suatu pemahaman dan keterampilan dalam pengoperasian suatu layanan teknologi agar pengguna dapat memahami serta tidak merasakan kerumitan saat menggunakan layanan teknologi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mujialam selaku Kepala Desa Pelem mengatakan bahwa:

   > “Iya dik, saya sudah dapat mengoperasikan teknologi karena zaman sekarang kita harus mengikuti perkembangan zaman

> agar tahu tentang informasi-informasi di luar sana. Terlebih layanan E-Banking yang memudahkan transaksi saya."[2]

Menurut Kepala Desa Pelem, layanan *E-Banking* memberikan kemudahan dalam bertransaski baik ketika dipergunakan secara pribadi maupun untuk keperluan kantor. Karena dalam pengurusan administrasi diperlukan adanya kemudahan-kemudahan. Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Nurin sebagai ibu rumah tangga mengatakan bahwa:

> "Iya saya sudah dapat mengoperasikan smartphone dan menggunakan layanan *E-Banking* mba karena dapat membantu segala aktifitas keseharian saya"[3]

Meski bagi sebagian kalangan keberadaan layanan *E-Banking* memerikan dampak yang positif. Namun sebgian masyarakat juga menyatakan belum menggunakan layanan *E-Banking* karena memang belum memerlukan. Seperti hasil wawancara dari saudara Yogi yang mengatakan bahwa:

> "Kalau penggunaan smasrtphone yang pasti saya sudah menggunakan dan sudah lincah dalam pengopersian teknologi tersebut. Tetapi dalam penggunaan *E-Banking* saya hanya sekedar tau saja, untuk pengoperasiannya saya belum tau dan belum menggunakan".[4]

Meski demikian, pada salah satu informan lainnya kaitannya antara layanan *E-Banking* denngan keberadaan kecanggihan teknologi. layanan *E-Banking* diperugunakan atau dimanfaatkan sebagai sarana untuk mempermudah dalam bisnis online atau transaksi

---

[2] Wawancara dengan Bpk. Mujialam pada hari kamis, 19 Maret 2020 pukul: 08.33
[3] Wawancara dengan Ibu Nurin pada hari Jumat, 20 Maret 2020 pukul: 09.15
[4] Wawancara dengan Saudara Yogi pada hari sabtu, 21 Maret 2020 pukul: 14.00

dalam toko online. Seperti apa yang disampaikan oleh Puput Ayu yang menyatakan bahwa:

> "Iya jelas saya sudah bisa mengoperasikan smartphone mba, karena itu sudah menjadi bagian dari kebutuhan saya. Untuk penggunaan *E-Banking* saya juga sudah tau dan sudah mengadopsi layanan tersebut".[5]

Sementara itu, dari hasil observasi yang dilaksanakan peneliti dalam hal penggunaan layanan E-Banking bagi masyarakat Desa Pelem merupakan kebiasaan yang hampir dilakukan oleh sebagian besar masyarakatnya. Karena secara geografis letak Desa Pelem tidak terlalu berada di pinggiran dari Kabupaten Tulungagung.[6] Hal itu juga diperkuat dengan hasil wawancara dari Ibu Semiati yang mengatakan bahwa:

> "Iya saya sudah tau tentang penggunaan android dan penggunaan E- Banking yang membantu saya dan mudah dalam pengoperasiannya".[7]

Hal senada juga disampaikan oleh seorang mahasiswi bernama Mouza mengatakan bahwa:

> "Sudah tau mba, kan anak muda seperti saya jelas sudah dan harus bisa sih mengoperasikannya. Karena kita juga harus mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih iini".[8]

Hasil wawancara diatas diperjelas dengan hasil wawancara dengan mas fathkhur yang mengatakan bahwa:

> "Saya punya mba smartphone dan juga sudah bisa dalam menggunakannya. Kalau *E-Banking* siapa sih mba yang tidak

---

[5] Wawancara dengan Saudari Puput Ayu pada hari minggu, 22 Maret 2020 pukul: 10.15

[6] Observasi di Desa Pelem Campurdarat, kebiasaan keluarga Ibu Smiati, 23 Maret 2020 pada pukul: 15.10

[7] Wawancara dengan Ibu Semiati pada hari senin, 23 Maret 2020 pada pukul: 15.10

[8] Wawancara dengan saudari Mouza pada hari selasa, 24 Maret 2020 pada pukul: 09.00

tau dengan layanan perbankan yang satu itu. Menjadikan setiap transaksi keuangan cepat dan praktis".[9]

Hasil observasi juga menyatakan, penggunaan layanan E-Banking bagi masyarakat Desa Pelem menjadi salah satu kebutuhan dan mendapat respon positif dari masyarakatnya.[10] Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Endang yang mengatakan bahwa:

"Iya tau dong mba kan sekarang itu sudah menjadi kebutuhan semua masyarakat. Smartphone itu sudah mulai menjamur kalau menurut saya. Kalau *E-Banking* saya sudah menggunakan nya".[11]

Pernyataan yang lain disampaikan oleh Bpaak Jianto yang mengatakan bahwa:

"Gini mba, kalau penggunaan hp apalagi smartphone saya sudah dapat mengoprasikan nya, tetapi untuk masalah *E-Banking* ini jujur saya belum pernah menggunakannya dengan alasan takut akan hal-hal yang mungkin saja terjadi pada transaksi keuangan saya".[12]

Hasil wawancara dengan Ibu Sunanik yang mengatakan bahwa:

"Saya sudah tau mba dan sudah menggunakan dan smartphone sudah menjadi bagian dari kebutuhan saya khusus nya karena itu juga sebagai alat ladang saya dalam mencari customer. Dan *E-Banking* juga banyak membantu saya".[13]

Dari hasil wawancara dengan masyarakat Desa pelem akan pengetahuan teknologi serta tingkat kelancaran pengoperasian dirasa

---

[9] Wawancara dengan saudara Fatkhur pada hari rabu, 25 Maret 2020 pada pukul: 09.00

[10] Observasi di Desa Pelem Campurdarat, kebiasaan keluarga Ibu Smiati, 23 Maret 2020 pada pukul: 15.10

[11] Wawancara dengan Ibu Endang pada hari kamis, 26 Maret 2020 pukul: 08.00

[12] Wawancara dengan Bpk. Jianto pada hari Jumat, 27 Maret 2020 pada pukul: 11.00

[13] Wawancara dengan Ibu Sunanik pada hari sabtu, 28 Maret 2020 pada pukul: 09.00

sudah baik. Akses jaringan internet yang terjangkau juga menjadi faktor utama pengadopsian teknologi khusunya layanan *E-Banking*.

Tetapi ada beberapa yang masih belum mengetahui layanan *E-Banking* dan cara pengoperasiannya. Hal ini diakrenakan kurangnya sosialisasi dari pihak perbankan kepada nasabahnya supaya menadopsi layanan *E-Banking* yang mempermudah transaksi keuangan nasabahnya. Serta sosialisasi terkait pelayanan yang diberikan dengan teknologi *E-Banking* tersebut.[14]

Dalam proses transaksi khususnya masalah keuangan, maka setiap orang mempersiapkan dirinya untuk bertindak dengan baik dan mempercayai suatu sistem itu merugikan atau tidak terhadap dirinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mujialam selaku Kepala Desa Pelem mengatakan bahwa:

> "Iya saya percaya menggunakan *E-Banking* ini karena saya yakin *E-Banking* tersebut dilengkapi dengan sistem keamanan yang sudah teruji. Kemudian juga dilengkapi dengan PIN pribadi untuk menjaga kerahasiaan".[15]

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Nurin yang mempunyai pekerjaan sebagai ibu rumah tangga mengatakan:

> "Percaya kok mba, saya percaya tidak ada keraguan dalam menggunakan *E-Banking* karena kebutuhan yang mendesak seperti membayar token listrik menjadi lebih mudah apalagi disela-sela kesibukan saya mengurus keluarga[16]

---

[14] Observasi di Desa Pelem Campurdarat, kebiasaan keluarga Ibu Smiati, 23 Maret 2020 pada pukul: 15.10

[15] Wawancara dengan Bpk.Lurah Desa Pelem hari kamis tgl 19 Maret 2020 pukul: 08.33

[16] Wawancara dengan ibu Nurin hari Jumat tgl 20 Maret 2020 pukul: 09.15

Berbeda dengan pendapat Bapak Mujialam dan Ibu Nurin bahwa Yogi Galih Utomo yang bekerja sebagai wirswasta mengatakan bahwa:

> "Terus terang saya belum menggunakan layanan *E-Banking* tersebut karena saya belum tau bagaimana metode dan cara penggunaannya"[17]

Sementara itu, dari hasil observasi yang dilaksanakan peneliti dalam hal penggunaan layanan E-Banking bagi masyarakat Desa Pelem merupakan kebiasaan yang hampir dilakukan oleh sebagian besar masyarakatnya. Karena secara geografis letak Desa Pelem tidak terlalu berada di pinggiran dari Kabupaten Tulungagung.[18] Peneliti mewawancarai Puput Ayu seorang mahasiswi semester 7 mengatakan bahwa:

> "Gini mba, saya kan anak muda yang gampang mengikuti perkembangan teknologi. Saya sudah lama menggunakan *E-Banking*, kira-kira sudah ada dua tahun an. Selama dua tahun saya menggunakan *E-Banking* saya merasa aman-aman saja jadi tidak ada masalah. Dan saya percaya karena waktu pembuatan pertama kali saya langsung dapat verifikasi di email saya. [19]

Hasil wawancara dari mahasiswi semester 5 yang bernama Mouza mendukung data yang sudah di sampaikan oleh masyarakat Desa pelem yang percaya akan penggunaan *E-Banking* mengatakan bahwa:

---

[17]Wawancara dengan Yogi Galih hari Sabtu tgl 21 Maret Pukul: 14.00

[18] Observasi di Desa Pelem Campurdarat, kebiasaan keluarga Ibu Smiati, 23 Maret 2020 pada pukul: 15.10

[19]Wawancara dengan Mahasiswi bernama Puput Ayu hari Minggu tgl 22 Maret pukul: 10.15

> "Alhamdulilah selama saya bertransaksi dengan *E-Banking* tidak pernah terjadi masalah, jadi saya merasa aman dan percaya karena bisa buat beli tiket dengan mudah dan alhamdulilah tidak pernah tertipu. Saya lebih menggunakan mobile banking untuk pembelian pulsa kalo males keluar rumah malem-malem hehe, jadi saya merasa tidak ada masalah atau kendala apapun."[20]

Data di atas juga didukung oleh hasil wawancara salah satu istri dari perangkat Desa, Ibu Semiati yang menjadi seorang Guru mengatakan bahwa:

> "Iya jelas saya percaya bertransaksi dengan *E-Banking* karena saya sangat tidak punya waktu apabila harus mengantri ke bank, jadi saya lebih hemat dalam penggunaan waktu dan cepat bertransaksi dalam segala hal pembayar."[21]

Dari hasil informasi yang peneliti peroleh masyarakat Desa pelem banyak yang sudah menggunakan *E-Banking* dan sejenisnya untuk bertransaksi sehari-hari. Hal ini ditilik melalui tingkat pendidikannya, mayoritas sudah mengenyam pendidikan, dengan demikian masyarakat dapat diwawancarai dengan baik karena tidak ada masalah mengenai membaca dan menulis. Hanya ada salah seorang wiraswasta yang mengaku belum pernah menggunakannya dan belum tau bagaimana cara mengoperasikannya.

Tingkat pendidikian ini diharapkan dapat menggambarkan bagaimana tingkat penerimaan informasi masyarakat terhadap sesuatu hal yang baru dan tidak asing lagi seperti layanan *E-Banking*. Responden Desa Pelem ini memiliki tingkat pendidikan yang

---

[20]Wawancara dengan Mahasiswi bernama Mouza hari Sealasa tgl 24 Maret 2020 pukul:09.00

[21]Wawancara dengan ibu Semiati pada hari Senin, tgl 23 Maret 2020 pukul: 15.10

bervariasi, namun mayoritas dari warga disini berpendidikan minimal SMA (sederajat) dengan presentase sebesar 56% diikiuti dengan jenjang SMP (sederajat) dengan presentase 26% serta pendidikan berjenjang SD sebesar 14% dan sisanya berjenjang S1 sebesar 14%.[22]Mayoritas penduduk yang sudah mengenyam pendidikan tersebut tentunya bukan masalah bila ada kemauan untuk dapat mempelajari hal baru, karena mudahnya imformasi yang didapat hanya dengan membaca sehingga mereka tidak kesulitan untuk memperolehnya.[23]

Pengetahuan atas perbankan khususnya bank syariah di desa ini ternyata juga sangat tinggi. Dimana seluruh narasumber yang menjadi tujuan dari penelitian ini mengetahui nama-nama dari bank serta mayoritas narasumber mengetahui fungsi dari perbankan seperti tempat untuk menghimpun dana dari masyarakat dn dapat menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit.

Dari hasil wawancara dengan Bpk.Mujialam selaku Kepala Desa Pelem untuk masalah kepercayaan dalam penggunaan *E-Banking*tidak ada masalah beliau justru mempercayai transaksi dengan *E-Banking* karena dilengkapi dengan PIN pribadi yang sewaktu-waktu dapat diubah untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan.

Beliau juga menjelaskan bahwa stafnya yang berada di pemerintahan Desa sekarang sudah banyak yang menggunakan *E-*

[22]Dilihat dari Monografi Desa Pelem
[23]Dilihat dari Monografi Desa Pelem

Banking. Karena semua pekerjaan dan transaksi yang berada di dalam pemerintahan Desa sekarang sudah menggunakan komputer.

Layanan *E-Banking* ini sebenarnya sangat berpotensi untuk dikembangkan di Desa Pelem karena tingkat kepemilikan komputer maupun telepon seluler sangat tinggi. Banyaknya pengguna komputer dan telepon seluler tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat Desa Pelem ini menjadi *potencial market* untuk persebaran layanan transaksi keungan melalui *E-Banking*.

Selain itu dengan tingginya pengguna komputer dan telepon seluler di Desa Pelem ini juga mengindikasikan bahwa masyarakat Desa Pelem telah mengikuti perkembangan teknologi yang tentunya tidak akan ada kesulitan untuk dapat menerima layanan ini sebagai salah satu pengembangan model teknologi perbankan syariah. Dan dengan hal ini maka msyarakat Desa Pelem dapat dijadikan sebagai tombak pelaksanaan layanan dan penerapan *E-Banking* untuk memperluas inklusi keuangan.

2. **Dampak positif bagi masyarakat dalam penggunaan layanan *E-Banking* Perbankan Syariah.**

Persepsi kemudahan masyarakat Desa Pelem dalam menggunakan *E-Banking*. Persepsi kemudahan merupakan sejauh mana seseorang ini percaya bahwa dengan menggunakan suati sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka. Kemudahan penggunaan persepsian digunakan sebagai tolak ukur sejauh mana seseorang

merasa percaya dan tidak direpotkan bahwa menggunakan suatu teknologi akan merasa gampang dan bebas digunakan. Berdsarkan wawancara dengan Bpk.Mujialam selaku Kepala Desa Pelem mengatakan bahwa:

> "Banyak sekali kemudahan yang saya peroleh karena banyaknya aktivitas saya dirumah maupun diluar rumahmembuat saya tidak ada waktu untuk pergi ke bank karena itu akan menyita waktu saya yang sangat berlebihan. Dengan menggunakan *E-Banking* saya mendapatkan kemudahan, saya dapat mengaksesnya dimanapun dan kapanpun selama 24 jamyang saya inginkan. Jadi sewaktu-waktu saya kehabisan pulsa ataupun beli token listrik saya dapat membelinya disela kesibukan urusan pemerintahan Desa".[24]

Berdasarkan wawancara dengan ibu Semiati, selaku istri dari perangkat Desa dan juga seorang guru menyampaikan hal yang sama mengatakan bahwa:

> "Saya sangat merasakan kemudahan ketika saya menggunakan *E-Banking*, selain saya mengajar di sekolah saya juga membantu mengelola keuangan sekolah ketika ada dana masuk, kemudian untuk pengeluaran belanja saya langsung akses menggunakan *E-Banking* itu, jadi mudah, cepat, nyaman dan aman tentunya karena saya tidak perlu membawa uang banyak. Tapi kadang gini mba, kadang saya takut salah pencet tombol nominal nya mba[25]

Sementara itu, dari hasil observasi yang dilaksanakan peneliti I lingkungan keluarga Ibu Sumiati, dalam hal penggunaan layanan E-Banking bagi masyarakat Desa Pelem merupakan kebiasaan yang hampir dilakukan oleh sebagian besar masyarakatnya.[26] Data diatas di

---

[24]Wawancara dengan Bpk.Lurah Desa Pelem pada hari Kamis, 19 Maret 2020 pukul: 08.33

[25]Wawancara dengan ibu Semiati pada hari Senin, 23 Maret 2020 pukul: 15.10

[26] Observasi di Desa Pelem Campurdarat, kebiasaan keluarga Ibu Smiati, 23 Maret 2020 pada pukul: 15.10

dukung jawaban dari ibu Nurin warga Desa Pelem mengatakan bahwa:

> "Iya mudah sekali lo mba, saya tinggal masuk ke E- Banking kemudian saya tinggal pilih transaksi apa yang saya butuhkan lalu tinggal klik, cepat dan mudah. Suami saya juga sering keluar kota jadi saya juga gampang melihat transferan uang dari suami saya tanpa harus keluar rumah karena jarak rumah saya dengan ATM juga jauh."[27]

Seorang Mahasiswi yang bernama Puput Ayu juga mengatakan hal yang senada bahwa:

> "Saya sangat bersyukur banget karenaa dapat mengakses *E-Banking* khusunya untuk Bank Syariah, karena melihat kondisi saat ini saya merasa diuntungkan karena tidak perlu lagi ke Bank untuk berkerumunan dengan orang banyak yang dapat membahayakan jiwa saya."[28]

Selain itu peneliti juga mewwancarai saudara Fatkhur yang bekerja sebagai tutor bimbel di Desa Pelem mengatakan Bahwa:

> "Pengoperasianya tidak ribet, mudah dan cepat tidak perlu jauh-jauh datang ke ATM atau Bank untuk antri. Tapi kadang yang menjadi kendala adalah signal yang kurang bagus sehingga proses transaksi saya jadi terhambat, ya maklum mba rumahnya dekat dengan pegunungan"[29]

Dapat peneliti simpulkan bahwa layanan *E-Banking* ini sangat mempersingkat waktu. Alasannya adalah karena peemanfaatan dari layanan ini dapat memangkas waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi dengan datang langsung ke kantor bank dan ATM. Narasumber juga tidak perlu lagi mengisi blangko lagi apabila ingin melakukan transaksi karena dengan layanan ini narasumber

---

[27]Wawancara dengan inu Nurin pada hari Jumat, 20 Maret 2020 Pukul: 09.15

[28]Wawancara dengan Mahasiswi bernama Puput Ayu pada hari Minggu, 22 Maret pukul: 10.15

[29]Wawancara dengan mas Fatkhur pada hari Rabu, 25 Maret 2020 pukul: 09.00

hanya perlu mengatur transaksi melalui laptop atau telepon seluler mereka.

Narasumber juga mengatakan layanan *E-Banking* ini dapat diakses kapan saja dan dimanapun dan layanan ini dapat diakses ketika pelayanan kantor bank sedang libur. Jadi banyak narasumber yang setuju bahwa layanan *E-Banking* ini fleksibel dalam penggunaannya hanya saja ada sedikit kendala yaitu masalah jaringan yang membuat transaksi menjadi sedikit lambat.[30]

Persepsi kemanfaatan merupakan definisi dimana seseorang percaya dengan menggunakan suatu sistem dan dapat meningkatkan kinerja mereka. Ditambahkan bahwa persepsi kemanfaatan dapat diukur indikator meingkatkan produktivitas, menjadikan kerja lebih efektif dan pekerjaan menjadi lebih cepat. Berdasarkan wawancara dengan Bpk. Mujialam selaku Kepala Desa Pelem mengatakan bahwa:

> "Jelas banyak manfaat nya, dengan memanfaatkan *E-Banking* banyak manfaat yang saya peroleh karena jadi hemat waktu saya dapat meningkatkan kinerja saya yang membludak, semua pekerjaan berjalan dengan lancar dan selesai dengan tepat waktu".[31]

Data diatas juga didukung oleh Ibu Endang sebagai perangkat Desa Pelem, mengatakan bahwa:

> "Sejak pakai *E-Banking* memudahkan saya dalam beraktifitas, manfaat yang saya dapat jadi hemat waktu dari memanfaatkan *E-Banking*. Banyak waktu dan tenaga yang bisa dihemat dan

---

[30] Observasi di Desa Pelem Campurdarat, kebiasaan keluarga Ibu Smiati, 23 Maret 2020 pada pukul: 15.10

[31] Wawancara dengan Bpk. Lurah Desa Pelem pada hari Kamis, 19 Maret 2020 pukul: 08.33

tidak perlu pengeluaran buat beli BBM untuk pergi ke kantor bank juga". [32]

Berbeda dengan Bpk. Jianto yang bekerja sebagai Petani di Desa Pelem mengatakan bahwa:

> "Jujur saya belum pernah menggunakan fasilitas yang nama nya *E-Banking* karena saya belum tau cara pengoperasiannya, tapi kalo untuk pemakaian smartphone saya sudah bisa. Dan saya sebagai orang desa apalagi petani juga masih takut kalo harus melakukan seputar bank dengan cara onlien".[33]

Sementara itu, dari hasil observasi yang dilaksanakan peneliti dalam hal penggunaan layanan E-Banking bagi masyarakat Desa Pelem merupakan kebiasaan yang hampir dilakukan oleh sebagian besar masyarakatnya. Karena secara geografis letak Desa Pelem tidak terlalu berada di pinggiran dari Kabupaten Tulungagung.[34] Kemudian peneliti juga mewawancarai Ibu Sunanik warga Desa Pelem yang mempunyai usaha kerajinan kulit mengatakan bahwa:

> "Saya sangat terbantu dengan adanya *E-Banking* karena memudahkan saya dalam bertransaksi, terutama saya jadi lebih mudah untuk bertransaksi tanpa harus wira-wiri ke kantor bank karena itu akan menyita waktu saya, karena waktu saya yang cukup terkuras untuk melakukan usaha ikan patin, maka saya putuskan untuk menggunakan *E-Banking*".[35]

Selanjutnya peneliti mewawancarai seorang mahasiswi yang bernama Puput Ayu mengatakan bahwa:

> "Selain mudah,cepat dan fleksibel, manfaat yang saya rasakan adalah keamanan. Selain manfaat yang lain adalah akses nya yang mudah berhubung saya tinggal di pedesaan maka saya

---

[32]Wawancara dengan Ibu Endang pada hari Kamis, 26 Maret 2020 pukul: 08.00

[33]Wawancara dengan Bpk. Jianto hari Jumat, 27 Maret 2020 pukul: 11.00

[34] Observasi di Desa Pelem Campurdarat, kebiasaan keluarga Ibu Smiati, 23 Maret 2020 pada pukul: 15.10

[35]Wawancara dengan Ibu Sunanik pada hari Sabtu 28 Maret 2020 pukul: 09.00

> tidak perlu jauh-jauh pergi ke Bank Syariah untuk melakukan transaksi, semua aman saya bisa melakukan transaksi dirumah sembari mengerjakan tugas kampus saya". [36]

Persepsi resiko dalam menggunakan *E-Banking* pada masyarakat Desa Pelem. Persepsi resiko merupakan akar dari kepercayaan seseorang untuk mempertimbangkan dan memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Pertimbangan tersebut berupa jarak dan suasana impersonal dalam transaksi online dan infrastruktur global yang banyak mengandung unsur risiko. Dengan demikian persepsi resiko merupakan anggapan risiko menghadirkan penilaian individu pada kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi. Maka apabila semakin besar persepsi resiko yang timbul dari masyarakat, akan berpengaruh pada minat nasabah dalam menggunakan *E-Banking* dan sebaliknya. Berdasarkan wawancara dengan Bpk. Mujialam selaku Kepala Desa Pelem mengatakan bahwa:

> "Kalo dibilang takut resiko iya nduk, karena transaksi online dengan jumlah yang tidak sedikit. Tapi lambat laun saya merasa aman dan tidak merasa kawatir atau takut adanya risiko, karena menurut saya segala risiko itujuga akan timbul karena kita sendiri yang kurang bijak dalam menggunakannya. Maka saya tidak berlebihan mempublic masalah pribadi atau suatu hal yang menyangkut kerahasiaan transaksi saya dan selalu rutin mengganti password secara berkala".[37]

Hasil dari wawancara dengan Ibu Endang perangkat Desa Pelem (Bendahara Desa) mengatakan hal yang sama bahwa:

---

[36]Wawancara dengan Mahasiswi bernama Puput Ayu pada hari Minggu 22 Maret 2020 pukul: 10.15

[37]Wawancara dengan Bpk. Lurah Desa Pelem pada hari Kamis, 19 Maret 2020 pukul: 08.33

> "Sebenarnya saya juga takut menggunakan layanan *E-Banking* ini mba apalagi saya sering ditipu saat belanja online yang tidak sesuai. Tapi ya bagaimana lagi saya balikan lagi dengan kebutuhan saya dan yang bisa membantu saya untuk mengefisien dalam penggunaan waktu. Karna kan saya kerja di bale desa sampai hari jumat. Jadi tidak ada waktu lagi saya mba".[38]

Kemudian peneliti mewawancarai Fatkhur tutor bimbel di Desa Pelem mengatakan bahwa:

> "Takut akan resiko pasti mba, apalagi jaman sekarang ini orang banyak modus. Tapi gimana lagi mba *E-Banking* bank syariah ini mudah,cepat, dan efisien. Saya tidak perlu lagi jauh-jauh ke kota untuk melakukan transaksi. Kondisi saat ini malah membuat hati saya tidak tenang sebetulnya. Di musim pandemi ini dimana banyak oknum-oknum yang memamfaatkan situasi ini dengan berbagai kejahatan."[39]

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bu Sunanik yang mempunyai perusahaan kerajinan kulit mengatakan bahwa:

> "Sebenarnya perasaan takut pasti ada, tapi saya percaya bahwa *E-Banking* aman dan jauh dari kriminalitas. Karena dilengkapi dengan prosedur dan pin yang dimiliki oleh masing-masing individu yang dapat menjaga kerahasiaan transaksi saya dan alhamdulillah untuk sejauh ini masih aman-aman saja".[40]

Peneliti juga menggali informasi dengan mahasiswi yang bernama Mouza mengatakan bahwa:

> "Saya memang menggunakan *E-Banking* untuk memudahkan kegiatan saya sehari-hari. Tapi di sisi lain saya juga merasa takut karena banyak nya para hacker yang mencoba membobol setiap akun apalagi di tengah maraknya kasus covid 19 saat ini yang membuat seseorang menghalalkan segala cara untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan".[41]

---

[38]Wawancara dengan Ibu Endang pada hari Kamis, 26 Maret 2020 pukul: 08.00
[39]Wawancara dengan mas Fathkur pada hari Rabu, 25 Maret 2020 pukul: 09.00
[40]Wawancara dengan Ibu Sunanik pada hari Sabtu, 28 Maret 2020 pukul: 09.00
[41]Wawancara dengan Mahasiswi bernama Mouza pada hari Selasa, 24 Maret 2020 pukul: 09.00

Dari hasil wawancara peneliti dapat simpulkan bahwa persepsi resiko bukan menajadi faktor penunjang penggunaan *E-Banking*. Hal ini diakarenakan masih banyak masyarakat yang merasa was-was saat mengoperasikan layanan *E-Banking*. Akan tetapi hal tersebut ditepis oleh persepsi yang lain seperti kemudahan dan manfaat yang membuat masyarakat condong untuk mengadopsi layanan *E-Banking*. Sehingga rasa akan terjadinya suatu resiko sedikit tergeser dengan persepsi kepercayaan yang mereka miliki.

C. Temuan Penelitian

Setelah ditemukan beberapa data yang diinginkan, penelitian yang dilakukan melalui wawancara online, maka peneliti akan menganalisa temuan yang ada dam memodifikasi teori yang ada kemudian membangun teori yang baru serta menjelaskan tentang implikasi-implikasi dari hasil penelitian tentang persepsi masyarakat Desa Pelem yang menggunakan *E-Banking* Bank Syariah.

Sebagaimana dijelaskan dalam teknik analisa kualitatif deskriptif (pemaparan) dan dan data yang diperoleh melalui wawancara dengan masyarakat Desa Pelem, dengan memberikan pertanyaan yang dapat menggali data untuk menyelesaikan focus dalam penelitian. Adapun data-datanya sebagai berikut:

1. **Pandangan masyarakat Desa Pelem mengenai layanan *E-Banking* Perbankan Syariah.**

Pandangan masyarakat mengenai layanan *E-Banking* Perbankan Syariah cukup beragam, utamanya berkaitan dengan hal positif atas kemudahan yang ditawarkan oleh penggunaan layanan *E-Banking* pada masyarakat Desa Pelem.

a. Resiko dalam menggunakan *E-Banking* pada masyarakat Desa Pelem

Dari serangkaian persepsi ada salah satu persepsi yang membuat mereka merasa kurang nyaman dan kawhatir, yaitu persepsi dengan munculnya suatu resiko. Karena mereka menganggap resiko adalah suatu keadaan tidak pasti yang dipertimbangkan untuk memutuskan melakukan atau tidak menggunaka transaksi online.

Masih banyak masyarakat Desa Pelem yang mengaku masih was-was dengan transaksi online apalagi di kondisi pandemi ini yang banyak sekali orang menghalalkan segala cara untuk melakukan kejahatan. Seperti kejahatan phising, malware, typosite, dan keylogger. Masyarakat Desa Pelem semakin dihantui oleh rasa takut sejak munculnya kabar berita dimana masyarakat Tulungagung sudah banyak yang terkena phising sejak kondisi pandemi ini. Dimana dengan modus si pelaku berpura-pura

mengirim pesan via telephone karena mendapat hadiah dari bank tersebut dan meminta Kode On Time Password (OTP).

Dari pernyataan diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa resiko merupakan suatu persespi yang menghadirkan penilaian dari suatu individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil berminat atau tidak untuk menggunakan layanan tersebut. Dan besarnya suatu persepsi tersebut juga dapat mempengaruhi minat masyarakat Desa Pelem untuk menggunakan layanan *E-Banking*. Tetapi sejauh ini mereka masih nyaman dan tetap menggunakannnya untuk kepentingan sehari-hari dan tetap menjaga etika dalam menggunakan suatu media. Berikut paparan hasil temuan yang diperoleh peneliti dan ada sebagian masyarakat yang belum menggunakan fasilitas *E-Banking* karena belum mengerti cara penggunaannya.

b. Dukungan fasilitas teknologi dalam menggunakan *E-Banking* pada masyarakat Desa Pelem

Pengetahuan teknologi serta tingkat kelancaran pengoperasian dirasa sudah baik. Akses jaringan internet yang terjangkau juga menjadi faktor utama pengadopsian teknologi khusunya layanan *E-Banking*. Tetapi ada beberapa yang masih belum mengetahui layanan *E-Banking* dan cara pengoperasiannya. Hal ini diakrenakan kurangnya sosialisasi dari pihak perbankan kepada nasabahnya supaya menadopsi layanan *E-Banking* yang

mempermudah transaksi keuangan nasabahnya. Serta sosialisasi terkait pelayanan yang diberikan dengan teknologi *E-Banking* tersebut.

Dalam proses transaksi khususnya masalah keuangan, maka setiap orang mempersiapkan dirinya untuk bertindak dengan baik dan mempercayai suatu sistem itu merugikan atau tidak terhadap dirinya.

c. Dukungan tingkat pendidikan dalam menggunakan *E-Banking* pada masyarakat Desa Pelem

Tingkat pendidikian ini diharapkan dapat menggambarkan bagaimana tingkat penerimaan informasi masyarakat terhadap sesuatu hal yang baru dan tidak asing lagi seperti layanan *E-Banking.* Responden Desa Pelem ini memiliki tingkat pendidikan yang bervariasi, namun mayoritas dari warga disini berpendidikan minimal SMA (sederajat) dengan presentase sebesar 56% diikiuti dengan jenjang SMP (sederajat) dengan presentase 26% serta pendidikan berjenjang SD sebesar 14% dan sisanya berjenjang S1 sebesar 14%.[42]Mayoritas penduduk yang sudah mengenyam pendidikan tersebut tentunya bukan masalah bila ada kemauan untuk dapat mempelajari hal baru, karena mudahnya imformasi yang didapat hanya dengan membaca sehingga mereka tidak kesulitan untuk memperolehnya.

[42]Dilihat dari Monografi Desa Pelem

Pengetahuan atas perbankan khususnya bank syariah di desa ini ternyata juga sangat tinggi. Dimana seluruh narasumber yang menjadi tujuan dari penelitian ini mengetahui nama-nama dari bank serta mayoritas narasumber mengetahui fungsi dari perbankan seperti tempat untuk menghimpun dana dari masyarakat dn dapat menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit.

Layanan *E-Banking* ini sebenarnya sangat berpotensi untuk dikembangkan di Desa Pelem karena tingkat kepemilikan komputer maupun telepon seluler sangat tinggi. Banyaknya pengguna komputer dan telepon seluler tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat Desa Pelem ini menjadi *potencial market* untuk persebaran layanan transaksi keungan melalui *E-Banking*.

Selain itu dengan tingginya pengguna komputer dan telepon seluler di Desa Pelem ini juga mengindikasikan bahwa masyarakat Desa Pelem telah mengikuti perkembangan teknologi yang tentunya tidak akan ada kesulitan untuk dapat menerima layanan ini sebagai salah satu pengembangan model teknologi perbankan syariah. Dan dengan hal ini maka msyarakat Desa Pelem dapat dijadikan sebagai tombak pelaksanaan layanan dan penerapan *E-Banking* untuk memperluas inklusi keuangan.

2. **Dampak positif bagi masyarakat dalam penggunaan layanan *E-Banking* Perbankan Syariah.**

Dampak positif terhadap keberadaan *E-Banking* bagi masyarakat Desa Pelem yaitu:

a. Penggunaan Teknologi Pada Layanan *E-Banking* Pada Masyarakat Desa Pelem.

Faktor lain yang menjadi dasar masyarakat mengadopsi layanan *E-Banking* adalah tingkat pengetahuan tentang layanan yang akan diadopsi itu sendiri serta pemahaman dalam peengoperasian teknologi itu sendiri. Hasil dari wawancara dengan masyarakat Desa Pelem menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dalam pengoperasian teknolodi sudah baik meskipun rata-rata mereka mempunyai pekerjaan sebagai petani.

Dengan demikian seharusnya masyarakat Desa Pelem juga sudah banyakk yang mengetahui akan layanan *E-Banking*. Hal itu juga ditunjang oleh sarana prasarana seperti internet yang sudah bisa didapatkan dengan mudah. Karena telepon seluler dan jaringan internet merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dilepaskan dalam pengadopsian layanan *E-Banking*.

Hanya ada beberapa yang belum menggunakan *E-Banking* dengan alasan belum tau cara pengoperasiannya dan belum pernah mendengarnya. Edukasi serta sosialisasi inilah yang diharapkan masyarakat pedesaan seperti Desa Pelem agar kedepannya dapat membangun pola pikir dan persepsi masyarakat untuk tergerak menggunakan layanan *E-Banking*.

b. Kepercayaan masyarakat Desa Pelem dalam menggunakan *E-Banking*

Saat peneliti melakukan wawancara peneliti menanyakan terlebih dahulu tentang persepsi kepercayaan, karena kepercayaan merupakan jantung dari seluruh aktivitas perusahaan perbankan, sebab memainkan peran utama dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap keuangan. Masyarakat Desa Pelem percaya ketika melakukan transaksi dengan *E-Banking* Bank Syariah karena mereka percaya Bank juga mempunyai privasi akun untuk meningkatkan kepercayaan nasabahnya dalam bertransaksi secara onnline. Hal ini terlihat adanya minat yang besar masyarakat dalam menggunakan *E-Banking*. Hal ini juga dijelskan oleh salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa setiap pembukaan *E-Banking* segala sesuatu yang berkenaan dengan keamanan langsung dikirim via email dan apabila suatu saat terjadi masalah nasabah juga langsung komplain dengan pihak bank melalui via email.

Saat proses transaksi masyarakat Desa Pelem juga tidak ada masalah, justru mereka yakin dan menggunakan nya dalam kegiatan sehari-hari seperti transfer, membayar token listrik, membeli tiket dan lain-lain. Jadi persepsi kepercayaan masyarakat Desa Pelem dalam penggunaan *E-Banking*terbangun dengan baik, tidak ada rasa was-was dan bimbang terhadap penggunaan *E-*

Banking dan kualitas pertanggung jawaban yang diberikan oleh Bank dirasa sudah cukup baik.

c. Kemudahan masyarakat Desa Pelem dalam menggunakan *E-Banking*.

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk mempersulit para penggunanya, tetapi justru memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini terbukti dimana masyarakat Desa Pelem sangat terbanntu sejak mereka menggunakannya, dimana mereka dapat menghemat waktu dan pekerjaan menjadi lebih cepar selesai di sela-sela kesibukan mereka. Maka persepsi kemudahan inilah yang mendorong masyarakat Desa Pelem untuk menggunakan jasa layanan *E-Banking*.

Masyarakat Desa Pelem mengatakan bahwa mereka sangat mempunyai keleluasan dalam kegiatan transaksi karena sistem yang dibuka selama 24 jam sehingga tidak ada keterbatasan waktu bagi penggunanya dan dapat dilakukan dimana saja tanpa perlu jauh-jauh pergi ke kota untuk ke kantor bank, cukupmelalui lapttop atau handphone masing-masing pengguna dengan syarat terhubung oleh jaringan internet.

d. Manfaat masyarakat Desa Pelem dalam menggunakan *E-Banking*

Pada dasarnya fungsi media adalah untuk menumbuhkan motivasi masyarakat, memperoleh manfaat, serta dapat dengan

mudah menggunakannya. Kemudian pemilihan suatu sistem harus berdasarkan pemilihan yang jelas dan bukan sekedar ikut-ikut an atau hiburan. Saat peneliti melakukan wawancara proses transaksi *E-Banking* memberikan manfaat bagi masyarakat. Masyarakat Desa Pelem mengakui pemakaian fasilitas *E-Banking* memiliki berbagai keuntungan dimana masyarakat dapat meningkatkan kinerja dengan baik dan saling terhubung secara luas dengan pihak bank. Kemudian penggunaannya yang fleksibel karena tidak perlu antre kecuali tarik tunai.

Selain itu masyarakat Desa Pelem tidak terbebani oleh biaya admin jika hendak melakukan berbagai transaksi. Manfaat yang diperoleh adalah melakukan transfer uang non tunai, mengecek saldo dan mutasi rekening, membayar tagihan bulanan seperti listrik,telephone, air, tv tanpa harus datang ke tempat pembayaran, isi ulang pulsa elektrik, dan pembayaran *e-commerce* seperti pembayaran hotel, pesawat,, bahkan game hanya dengan jaringan internet.