

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi yang mengalami pertumbuhan yang cepat dari masa ke masa. Perkembangan ini membawa pengaruh yang sangat besar dari sektor kehidupan. Akibat dari perkembangan beberapa sektor seperti pendidikan kebudayaan komunikasi bahkan sektor perekonomian mengalami perubahan. Dimana pada zaman dahulu alat komunikasi menggunakan surat kabar dan sektor perekonomian menggunakan sistem tukar menukar barang. Berdasarkan UU No 10 tahun 1998 bank adalah satu lembaga bisnis yang bergerak dalam bidang jasa yang tugas utamanya ialah menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan lagi dalam bentuk kredit serta melayani kegiatan-kegiatan jasa lainnya yang berhubungan dengan keuangan. Bank sebagai satu lembaga bisnis telah menyempurnakan pelayanan dari waktu ke waktu untuk menarik dana nasabah. Tidak terkecuali, peran penting teknologi informasi berdampak besar pada layanan perbankan sehingga membuat layanan perbankan semakin optimal dalam melayani nasabah. Adaptasi teknologi yang paling umum adalah layanan Anjungan Tunai Mandiri atau populer disebut dengan ATM.

Saat ini ATM sudah menjadi layanan hal biasa di masyarakat dan paling umum digunakan oleh nasabah untuk melakukan interaksi keuangan. Hampir seluruh lapisan masyarakat sudah dapat menggunakannya. ATM membuat bank mengembangkan pelayanan yang terkait dengan bidang teknologi internet. Masyarakat semakin membutuhkan akses layanan

perbankan yang lebih efisien. Kehadiran *mobile banking* atau sering disebut *M-banking* menjawab tantangan perubahan ini. Semakin terjangkau harga telpon genggam membuat akses layanan untuk menggunakannya semakin terbuka lebar. Hampir seluruh lapisan masyarakat sudah akrab dengan keberadaan ponsel cerdas atau yang biasa disebut dengan *smartphone*. Kehadiran sistem operasi Android IOS pada iPhone sudah mengubah gaya hidup masyarakat. Pesan teks singkat terganti dengan layanan *instant messenger* seperti Whatshap atau Telegram, begitupun juga dengan banyaknya fungsi yang memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi. Kehadiran *smartphone* yang canggih ini membuat pengembang teknologi aplikasi bertambah banyak. Kemunculan aplikasi sebagai layanan perbankan menjadi hal yang lumrah terjadi di kalangan masyarakat. Tetapi tidak semua lapisan masyarakat mampu menjangkau layanan aplikasi perbankan.<sup>1</sup>

Terbitnya *internet banking* sejak tahun 1998 oleh BII semakin tinggi dibuktikan dengan peningkatan jumlah nasabah *E-Banking* di bank Mandiri Syariah, BCA Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah. Hingga akhirnya bank tersebut masuk 100 layanan website yang berbasis internet (layanan pemeringkat situs).<sup>2</sup> Jumlah transaksi yang di peroleh BNI Syariah mencapai 7,976 juta transaksi yang<sup>3</sup>. Sedangkan BRI Syariah berjumlah 23.9 juta transaksi<sup>4</sup>.

Kehadiran *m-banking* membuat urusan semakin mudah dan sederhana. *Smartphone* yang dilengkapi dengan jaringan internet dan terinstal aplikasi

---

<sup>1</sup> Prakosa & Sumantika/ *Jurnal Managemen, Vol 9, No 2 (2019); 270-282*

<sup>2</sup> [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id), diakses pada tanggal: 15 Januari, 2020 pukul 12.00

WIB

<sup>3</sup> [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id), di akses pada tanggal: 15 Januari, 2020 pukul 12.10 WIB

<sup>4</sup> [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id), diakses pada tanggal 15 Januari, 2021 pukul. 20.00 WIB

layanan perbankan dapat digunakan untuk bertransaksi keuangan. Masyarakat seharusnya dimudahkan dalam hal pelayanan karena tidak harus pergi ke bank, dan mendaftar antrian. Manfaat lain dalam pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan kapanpun dan dimanapun. Tidak terbatas waktu dan jam operasional bank. Masyarakat yang sibuk dapat membayar tagihannya dengan tepat waktu dan cepat misalnya untuk membayar tagihan listrik, telepon, air, BPJS, atau tagihan kartu kredit.

Layanan *m-banking* mungkin mirip dengan sms *m-banking* yang diperkenalkan dahulu oleh bank, akan tetapi lebih banyak dan fitur yang disajikan oleh bank karena kemajuan pesat sistem aplikasi *smartphone*. Jika sms banking penggunaannya harus menggunakan sms untuk melakukan transaksi, dengan *m-banking* cukup memakai aplikasi yang disediakan oleh bank dan terinstal di *smartphone* untuk dapat melakukan kegiatan transaksi keuangan. Pada intinya *m-banking* merupakan layanan yang ditawarkan oleh pihak bank untuk melakukan berbagai transaksi yang berkaitan dengan transaksi perbankan melalui penawaran fitur-fitur yang dibutuhkan.

Dilihat dari musibah yang dialami oleh manusia salah satunya musibah wabah virus covid-19. Berdasarkan peraturan pemerintah dan untuk melindungi kita dari wabah virus, kita diharuskan untuk membatasi diri kita untuk tidak keluar dari rumah / mengurangi aktifitas diluar rumah. Layanan digital perbankan menjadi salah satu andalan masyarakat untuk berinteraksi. Apalagi masyarakat sekarang sudah sangat bergantung untuk melakukan kebutuhan ekonomi. Dengan adanya *M-banking* juga masyarakat tidak perlu

lagi bepergian ke bank untuk mentranfer pembayaran. Sangat beresiko tinggi juga jika dilakukan pembayaran secara berinteraksi langsung

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 sendiri. Maka penting bagi pihak Perbankan untuk tetap mengontrol nasabahnya selama mengoperasikan layanan tersebut. Berbagai golongan nasabah baik muda ataupun tua harus tetap diperhatikan apakah sudah bijak dalam penggunaannya.

Persepsi kepercayaan, kemudahan, manfaat serta sangat diperhitungkan dalam melakukan suatu transaksi didunia maya. Faktor jarak keamanan, dan kenyamanan atau latar belakang nasabah dikalangan masyarakat perdesaan 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 resiko digunakan untuk melihat sejauh mana persepsi masyarakat dalam penggunaan tersebut. Layanan *m-banking* ini belum sepenuhnya dapat diakses oleh masyarakat perdesaan karena ada beberapa faktor-faktor yang menglatar belakangi seperti faktor pengetahuan tentang teknologi yang minim dikalangan masyarakat desa yang belum sepenuhnya mengerti atas kehadiran aplikasi maupun cara mekanisme penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Prancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/ lemari atau bangku. Peti atau lemari dan

banku menjelaskan fungsi dasar bank komersial, yaitu : *pertama*, menyediakan tempat untuk menipkan uang dengan aman (*save keeping function*). Pada awal terbentuknya bank bermula dari cara penyimpanan harta benda hasil perniagaan dari para saudagar. Pada saat itu ada kekhawatiran tentang bagaimana cara menyimpan harta benda berupa modal dan keuntungan yang diperoleh dari perniagaan dengan cara aman dan terpercaya.<sup>5</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan bank sebagai lembaga keungan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang

Pengertian bank syariah atau bank islam adalah bank berasaskan anantara lain pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sementara menurut slamet haryono, bank syariah adalah bank yang menjual produk-produknya dengan tata cara sesuai dengan hukum islam dan menerima imbal jasanya dalam bentuk bagi hasil berdasarkan akad (kesepakatan) antara bank dengan nasabah, masing-masing pihak menyediakan informasi secara lengkap dan akurat (jujur) sebelum dan setelah akad, tidak ada eksploitasi terhadap pihak lain serta tujuannya adalah mencari ridho Allah SWT.<sup>6</sup>

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Muamar Arafat Yusmad, "Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Praktek" (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA), hal. 02

<sup>6</sup> Deni Kumaludin Yusuf "Implementasi Prinsip Business Judgment Rule Dalam Akad Pembiayaan Murobahah di Bank Syariah" (Studi di PT. Bank Jabar Banten Syariah)

<sup>7</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, "Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis" (Bandung : CV Pustaka Setia), hal. 98

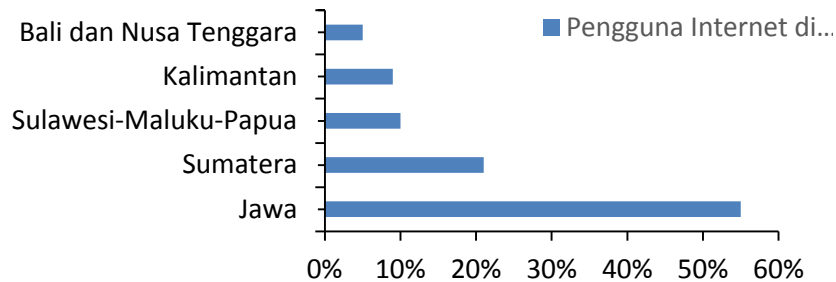
Sedangkan menurut Sutan Remi Shahdeini Perbankan Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan prinsip syariah.<sup>8</sup> Semakin berkembangnya zaman alat komunikasi semakin canggih dengan adanya 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 yang dapat membantu segala aktifitas manusia.

Dengan pesatnya pertumbuhan internet dapat mengubah pola pikir manusia yang berada di lapisan bumi. Tidak terkecuali bisnis bank khususnya bisnis bank syariah yang juga ikut andil dalam penerapan teknologi canggih. Perbankan sebagai penyedia layanan jasa terus meningkatkan layanan internetnya agar nasabah dapat semakin mudah dalam bertransaksi. Masyarakat lebih memilih layanan internet karena dirasa sangat simple dan praktis penggunaannya dan memudahkan kinerja mereka. Berdasarkan data pendukung yang diperoleh dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) peningkatan pengguna layanan internet semakin meningkat.

---

<sup>8</sup> Sutan Remy Sjahdeini, "*Perbankan Islam*" ( Jakarta:PT Pustaka Utama Grafiti, cet ke-3, 2007), hal. 01

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet  
Indonesia (APJII), 16 Mei 2019



Gambar 1. 1 Kontribusi Pengguna Internet Perwilayah Dari Seluruh Pengguna Internet (Sumber: Laporan Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia).

Berdasarkan gambar 1.1 pada laporan survei Asosiasi Jasa Penyelenggara internet Indonesia (APJII) Yang bertajuk pada penetrasi dan profil perilaku pengguna internet di Indonesia tahun 2018. Jumlah pengguna internet di tanah air mencapai 17,17 juta jiwa atau 64,8% dari total penduduk 146,16 juta jiwa. Berdasarkan wilayah, Jawa masih menjadi pengguna internet terbesar yakni mencapai 55%. Adapun Bali dan Nusa Tenggara adalah pengguna internet yang paling kecil yakni 5%. Adapun kontribusi pengguna internet di Sumatera sebesar 21%, Sulawesi, Maluku dan Papua hanya sebesar 10% dan Kalimantan 9%.<sup>9</sup>

Jadi berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh APJII menunjukkan bahwa Jawa lah yang tetap menjadi pengguna internet terbesar dan menggunakan internet secara efisien setiap hari. Survei APJII diselenggarakan pada 9 Maret sampai 9 April 2019, bekerja sama dengan Poling Indonesia.

<sup>9</sup> APJII, Profil Pengguna Internet Indonesia, dalam <https://www.apjii.or.id>, diakses pada tanggal 23 Maret 2021 pukul 23.00 WIB

Responden berjumlah 5.900 di seluruh Indonesia dengan margin of eror 1,28%. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan konsioner.

**Tabel 1.2**

**Presentase Rumah Tangga yang Memiliki/ Menguasai Telepon Seluler Menurut Klasifikasi Daerah (2014-2018)**

Tahun	Perkotaan	Perdesaan	Perkotaan+perdesaan
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<sup>10</sup>**

Faktor yang mendasari seseorang menggunakan layanan internet ialah karena kemudahana dalam pengelolaanya hal tersebut untuk melakukan transaksi yang mereka inginkan. Penggunaan yang mudah dan praktis serta dapat dibawa kemana-mana membuat telepon seluler ini dibidik sebagai sasaran penggunaan perkembangan teknologi. Penggunaan telepon seluler ini juga memeiliki keterjangkauan yang luas karena dari data yang didapat dari bank statistik nasional, perkembangan penggunaan telepon seluler naik dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa persebaran peggungan telepon seluler sudah banyak diminati dan menjangkau banyak pihak bahkan sudah sampai di perdesaan.

---

<sup>10</sup> Badan Statitiska Nasional, diakses melalui situs resminya BPS.go.id pada tanggal 23 Maret pukul. 23.15 WIB.



Internet merupakan kebutuhan sehari-hari manusia hal ini menunjukkan bahwa manusia sudah tidak gatel lagi dengan munculnya teknologi dengan ditandai pulau jawa yang menunjukkan peningkatan penggunaan internet. Maka indonesia dapat dengan mudah bersaing berbisnis dengan menggunakan jaringan internet sebagai mediana.

Semakin meningkatnya internet mengakibatkan dunia perbankan bersaing dalam menciptakan inovasi yang canggih yang dapat membantu transaksi yang berbasis online. Peran teknologi ini menjadi penyokong utama terlaksananya fasilitas yang diluncurkan oleh pihak perbankan untuk memudahkan pelayanan pada 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 nantinya akan mempermudah dan mempercepat kinerja transaksi nasabah sehingga rasa kepuasan akan dirasakan. Tentunya hal ini tidak terlepas dari dukungan suatu sistem yang dapat memenuhi segala suatu kebutuhan konsumen.

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

Layanan aplikasi *Mobile Banking* atau sering disebut juga *M-banking* merupakan produk layanan internet berbasis aplikasi yang telah diciptakan oleh bank yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Sehingga nasabah akan selalu mudah dalam bertransaksi dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.

*Mobile Banking* merupakan senjata perbankan untuk persaingan di pasar dan dapat menarik minat pengguna atau nasabah dengan sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah semakin besar dari tahun ke tahun memungkinkan pihak perbankan untuk terus gencar dalam melakukan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk mempertahankan eksistensinya dan jumlah nasabahnya.

Banyak sekali manfaat yang dirasakan oleh nasabah selama menggunakan layanan aplikasi *M-banking* dapat memanfaatkannya untuk mengakses saldo rekeningnya juga ada fitur transfer yang bisa langsung digunakan melalui aplikasi *M-banking* dan juga dapat sebagai alat pembantu transaksi belanja online, membayar tagihan seperti pulsa, token listrik bahkan bisa untuk membeli tiket kendaraan umum, selain layanan aplikasi dapat membantu nasabah dalam kinerjanya, *M-banking* juga membantu pihak perbankan untuk memotong pihak transaksi, mempermudah melayani keluhan atau pun kritikan pada nasabah serta memperbaiki *image* pasar.

Keuntungan adanya *M-banking* ini menjadi solusi bagi pengembangan infrastruktur perbankan, dengan demikian pihak perbankan tidak perlu membuka outlet ATM, bank juga tidak perlu membuka cabang kantor baru

jadi dapat menghemat biaya operasional. Perbankan juga dapat bekerja sama dengan *google store/playstore* sebagai penerbit aplikasi layanan *Mobile Banking*.

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

Persepsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak empat persepsi meliputi persepsi kepercayaan (*trust*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), dan persepsi terhadap resiko (*risk*). Keempat persepsi itu digunakan untuk menganalisa masyarakat Desa Jati yang menggunakan *M-banking* bank syariah. Serta didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mohamad Fadli, Rudy Fachrudin (2016) dimana hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh persepsi kepercayaan, manfaat dan kemudahan yang dapat mempengaruhi seseorang terhadap pengguna *Internet Banking* dan yang

lainya dipengaruhi dengan kualitas pelayanan, kualitas sistem dan perilaku nasabah.<sup>11</sup>

Demikian halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Eko Romadhon Nur Prastyo (2019) tentang pengaruh persepsi keamanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap minat pengguna *E-Money* Mahasiswa IAIAN Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan berpengaruh pada minat masyarakat dalam menggunakan *E-money*.<sup>12</sup> Penelitian ini menganalisis persepsi masyarakat dalam penggunaan aplikasi *M-banking* Syariah dengan menggunakan aplikasi TAM ( Technology Acceptance Model ) dengan menganalisis masyarakat di Desa Jati dengan jumlah penduduk 2.833 orang terdiri dari 1,389 penduduk laki-laki dan 1,360 penduduk perempuan. Mayoritas penduduk nya menengah kebawah dengan jumlah penduduknya sebagai petani 100 orang, PNS 53 orang, wiraswasta 274 orang dan bekerja dalam bidang jasa 370 orang.<sup>13</sup>

Tabel 1.1  
Jumlah Penduduk Desa Jati

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk Tahun 2017	Jumlah Penduduk Tahun 2019	Presentase Perkembangan
1	Laki –laki	1.118 Orang	1.409 Orang	26 ,0%
2	Perempuan	1.254 Orang	1.423 Orang	13,4 %

<sup>11</sup> Muhamad 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

<sup>12</sup> 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. 92

<sup>13</sup> Dilihat Dari Data Monografi Desa Jati

Jumlah	2.372 Orang	2.832 Orang	19,4 %
--------	-------------	-------------	--------

Sumber: BlitarKab.bps.go.id 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk dari tahun ketahun mengalami perkembangan meskipun sedikit dan semua penduduk desa Jati mayoritasnya adalah umat Islam. Meskipun dapat dikatakan wilayah religius, bukan berarti penduduk Desa Jati tersebut paham akan perbanakan syariah yang merupakan perbankan yang praktiknya sesuai ajaran agama Islam.

Selain itu mindset masyarakat Desa Jati yang belum begitu menganggap penting sejauh mana kegunaan dari sistem keuangan formal ini. Mayoritas warga Desa Jati yang bekerja sebagai petani, sebagian masih menganggap bahwa jasa keuangan formal ini merepotkan sehingga mereka cenderung memilih jasa keuangan non-formal seperti rentenir yang sebenarnya justru membuat mereka semakin sulit untuk mengatasi masalah keuangan yang mereka alami. Keamanan dari sistem keuangan non-formal tersebut juga tidak jelas karena hanya berdasarkan perjanjian yang tak berlandaskan hukum yang ada. Melalui edukasi dan sosialisasi diharapkan masyarakat memiliki pemahaman yang benar. Berdasarkan paparan diatas, peneliti memilih Desa Jati Kecamatan Udanawu sebagai tempat penelitian karena mayoritas penduduk dari desa ini adalah petani yang belum begitu mengenal kemanfaatan yang didapat jasa keuangan formal, tempat yang cukup jauh dari pelayanan bank juga menjadi alasan peneliti memilih desa ini sebagai tempat penelitian karena dinilai tepat untuk di realisasikan layanan *M-Banking* peneliti kemudian mengangkat judul

Berdasarkan urain latar belakang masalah tersebut maka peneliti melakukan penelitian tentang “*ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TEKNOLOGI MOBILE BANKING ( M-BANKING ) BAGI NASABAH PERBANKAN SYARIAH ( Studi Kasus Masyarakat Desa Jati Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar) “*

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan indentifikasi masalah diatas, maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana persepsi masyarakat Desa Jati mengenai layanan *M-Banking* Perbankan Syariah
2. Bagaimana dampak positif bagi masyarakat Desa Jati dalam penggunaan layanan *M-banking* Syariah

## **C. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui Persepsi masyarakat Desa Jati Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar mengenai layanan *E-Banking* Perbankan syariah
2. Untuk mengetahui dampak positif bagi masyarakat Desa Jati Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar dalam penggunaan layanan *E-Banking* Perbankan Syariaiah

## **D. Batasan Masalah**

Dilingkungan Masyarakat pedesaan yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah msyarakat yang jauh dari layanan kantor perbankan tetapi masyarakat

sudah mulai mempunyai *smartphone* dan layanan tersalur layanan internet. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil wawancara dari warga Desa Jati Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar. Peneliti ini memnginginkan untuk dapat mengetahui seberapa jauh persepsi masyarakat mengenai layanan *E-Banking* bagi masyarakat desa jati.

### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian ini mampu memberikan manfaat serta kegunaan sebagai berikut :

#### 1. Bagi Lembaga

- a. Mampu memberika nsource informasi untuk pengembangan pelayanan *E-Banking* kepada masyarakat perdesaan
- b. Sebagai bahan evaluasi agar penyedia layanan *E-Banking* dalam menghadapi kompetisi dunia perbankan
- c. Untuk bahan pertimbangan agar lebih mengembangkan layanan *M-banking* agar lebih optimal di lingkungan perdesaan

#### 2. Bagi kampus

Hasil yang di peroleh dalam penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan agar lebih luas dibidang fakultas ekonomi secara aspek teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan kemajuan dunia perbankan indonesia dan intuk memajukan pengetahuan di fakultas ekonomi.

#### 3. Bagi Masyarakat

Hasil yang di peroleh penelitian ini diharap kan dapat sebagai alat pertimbangan masyarakat terhadap pelayanan *M-banking* yang mungkin bisa sangat membantu dalam transaksi perbankan.

## **F. Pengertian Istilah**

### 1. Definisi konseptual

#### a. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Persepsi seseorang timbul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lain. Sejalan dengan hal itu Rahmat jalalludin mendefinisikan penegertian persepsi sebagai : Pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.<sup>14</sup>

#### b. Perbankan Syariah

Pengertian bank syariah atau bank islam dalam bukunya edi wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan perinsip-perinsip syariah. Bank ini mekanismenya mengacu kepada ktentuan – ketentuan Al-Quran dan Hadist. Bank ini beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam maksudnya adalah bank yang di dalam nya beroperasi sesuai dengsn prinsip-prinsi islam<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Jallaudin Rahmat, *Pesikologi Pembelajaran*, (Bandung: CV Wacana Prima, 2009 ), hal. 21

<sup>15</sup> Sutan Remi Sjahdeini, *Perbankan islam* , (Jakarta : pustaka Utama Grafiti, Cet ke- 3, 2007), hal. 1



c. Nasabah

Menurut UU Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas 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 penyipan maupun nasabah debitur<sup>16</sup>

d. *M-Banking*

*Mobile Banking* merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi untuk memudahkan nasabah dalam layanan bertransaksi perbankan. Industri perbankan syariah merupakan industri jasa yang dari waktu ke waktu memperbaiki kualitas layanan. Karena karakteristik terletak pada kecepatan layanan, kemudahan pelayanan dan keamanan.

Maka layanan kecepatan dan kemudahan harus lebih ditingkatkan lagi memanfaatkan kecanggihan teknologi yang sudah dimiliki di zaman sekarang. Sistem perbankan dalam dalam ekonomi islam ( Perbankan Syariah ) didasarkan pada konsep pembagian baik keuntungan maupun kerugian karena semua operasional baik produknya di kembangkan berdasarkan Al-Quran dan Hadist.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Aditya Wardana, *Pengaruh Kualitas layanan Mobile banking ( M-Banking) Terhadap kepuasan Nasabah di Indonesia*, DeReMa, Jurnal Manajemen 2 vol. 10 (September 2015)

## **G. Sistematika Penulisan**

Secara operasional dijelaskan bahwa penelitian ini suatu persepsi seorang nasabah yang menggunakan layanan *M-Banking*. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan nasabah Desa Jati yang menggunakan sistem *M-banking* tersebut dapat memberikan layanan kenyamanan bagi nasabah penggunaan.