

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perkembangan sistem berbasis teknologi informasi saat ini telah menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru, diantaranya adalah transaksi bisnis secara *online*. Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunanya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *internet banking* sangat mempengaruhi minat nasabah. Dalam menggunakan *internet banking* tersebut tidak hanya layanannya yang diperbaiki tetapi harus ada motivasi dan tambahan mitra kerja agar nasabah dalam menggunakan *internet banking* merasa puas dan nyaman. Karena kepuasan dan minat nasabah sangat penting untuk perkembangan suatu perusahaan.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008,<sup>1</sup> tentang informasi dan transaksi elektronik merupakan undang-undang yang dipakai sebagai dasar hukum bagi lalu lintas Informasi dan Teknologi yang berlaku di Indonesia. Sekalipun sudah cukup mengakomodir perkembangan teknologi di Indonesia, namun tetap perlu banyak revisi untuk mendapatkan suatu undang-undang yang mampu mengakomodir kebutuhan hukum di masyarakat dalam bidang informasi dan teknologi.

---

<sup>1</sup>Pratiwi Utami, *Undang-undang dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008*, (Yogyakarta: Jogja Bangkit Publisher (Anggota IKAPI), 2009).hal.7

Perkembangan teknologi informasi komunikasi saat ini sesuai dengan QS. An- Naml ayat 40 :<sup>2</sup>

قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ ۚ فَلَمَّا رآه مُسْتَقِرًّا  
عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ ۚ وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۗ وَمَنْ  
كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ (٤٠)

Artinya : “Seorang yang mempunyai ilmu dari kitab berkata “Aku akan membawa singgasana itu kepadamu sebelum matamu berkedip.” Maka ketika dia (Sulaiman) melihat singgasana itu terletak di hadapannya, dia pun berkata “Ini termasuk karunia Tuhanku untuk mengujiku apakah aku bersyukur atau mengingkari (nikmat-Nya). Dan barang siapa yang bersyukur maka sesungguhnya dia bersyukur untuk kebaikan dirinya sendiri. Dan barang siapa yang ingkar maka sesungguhnya Tuhanku maka kaya lagi maha mulia.” (QS. An- Naml ayat 40)

Ayat di atas mengilhami inovasi teknologi informasi yang terus berkembang hingga sekarang. Mulai dari jaman dahulu adanya sms yang mampu mengirim pesan dalam hitungan detik, kemudian foto, akhirnya kini banyak sekali hal dari berbagai penjuru dunia yang dapat diakses via internet dalam hitungan detik saja. Dalam Hadits riwayat Bukhori dan Muslim mengatakan bahwa “Kalian diutus untuk memberikann kemudahan (manusia) bukan untuk menyulitkan”.

Nisa berpendapat bahwa ada beberapa faktor yang berpengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*. Faktor tersebut antara lain kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediann fitur, privasi, kecepatan, tarif dan biaya, manajemen dan citra bank, desain, dan konten. Alasan utama bagi nasabah bank mengadopsi *internet banking* terlihat

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Al- Qur'an Terjemahnya*, ( Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), hal.992.

menjadi kemampuan untuk melakukan transaksi perbankan di mana saja, kapan saja dan cepat.<sup>3</sup> Karena banyaknya pengguna di media online, perusahaan terus meningkatkan perkembangan pemasaran produknya lewat media sosial, maka dari itu perusahaan perlu menciptakan fitur layanan yang mudah, meningkatkan program-program hadiah dan menambah mitra kerja supaya minat nasabah terus meningkat.

Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Minat timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu obyek, di mana perhatian tersebut menimbulkan keinginan untuk mengetahui, mempelajari, serta membuktikan lebih lanjut. Hal itu menunjukkan, bahwa dalam minat, di samping perhatian juga terkandung suatu usaha untuk mendapatkan sesuatu dari obyek minat tersebut.<sup>4</sup> Berikut adalah tabel jumlah pengguna internet banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung :

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Pengguna</b> |
|--------------|------------------------|
| 2008         | 4                      |
| 2009         | 3                      |
| 2010         | 5                      |
| 2011         | 4                      |
| 2012         | 32                     |
| 2013         | 26                     |

<sup>3</sup> Dede dzurotun nisa, dkk., *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri*, Jurnal Manajemen, Vol.13, No.1. (diakses dalam <http://www.taped.com/read/17559-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-nasabah-menggunakan-internet-banking.html>/ pada tanggal 17-09- 2017 waktu 12.00 WIB), hal. 87

<sup>4</sup> Darmadi, *Pengembangan Model dan Metode Pembelajaran dalam Dinamika Belajar Siswa*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), hal. 307

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 2014            | 35  |
| 2015            | 23  |
| 2016            | 27  |
| 2017            | 58  |
| 2018 (Februari) | 19  |
| Total           | 236 |

Sumber: Data nasabah pengguna *internet banking* BSM KCP Tulugagung.

Tabel 1 di atas menggambarkan jumlah pengguna internet di BSM KCP Tulugagung pada tahun 2008-2010 jumlah pengguna internet meningkat, tahun 2010-2011 menurun, tahun 2011-2012 meningkat, tahun 2012-2013 menurun, tahun 2013-2014 meningkat, tahun 2014-2015 menurun, tahun 2015-2017 meningkat, meskipun di dari tahun ke tahun pengguna *internet banking* naik turun dipastikan mulai tahun ini akan terus meningkat. Data tersebut diambil dari rekap nasabah BSM KCP Tulugagung.

*Internet banking* merupakan jasa layanan bank dan menjadi salah satu strategi yang digunakan oleh industri perbankan untuk bersaing. Semakin meningkatnya jumlah pengguna *internet banking* di Indonesia dan meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun, memungkinkan perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran maupun pengiriman uang antar nasabah maupun antar bank. Inovasi pelayanan perbankan melalui *internet banking* diharapkan dapat menekan biaya transaksi dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank.

Salah satu bank yang berniat mengembangkan layanan perbankan elektronik (*e-banking*) adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), dengan mengembangkan layanan ini untuk mendongkrak jumlah nasabah. Saat ini

jumlah nasabah anak usaha Bank Mandiri Syariah baru 1,7 juta. Apalagi layanan ini sudah bisa digunakan di 80 cabang Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia. Termasuk di ATM milik Bank Syariah Mandiri yang mencapai 50.000. Fitur baru yang ada di transaksi ini adalah transfer *realtime*. Untuk fitur ini, Bank Syariah Mandiri telah menggandeng kantor pos, sehingga jangkauan layanan jauh lebih luas.<sup>5</sup> Dalam persaingan antar bank satu dengan bank lainnya, sebuah bank tersebut harus memiliki keunggulan atau kelebihan tertentu. Seperti Bank Syariah mandiri ini, untuk mengembangkan layanan *internet banking* dalam upaya mendongkrak jumlah nasabah menciptakan fitur baru yaitu transfer *realtime* atau memindahkan uang ke rekening tujuan pada saat itu juga. dengan adanya fitur baru akan membuat orang mengenal dan banyak memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri.

Kelebihan transfer *realtime* juga dapat digunakan oleh nasabah di luar negeri. Sehingga, Bank Syariah Mandiri berencana mengembangkan jasa pengiriman uang antar negara (*remittance*). Saat ini layanan baru ini bisa dinikmati di Malaysia. Di negeri jiran itu Bank Syariah Mandiri menggandeng *Merchant Trading* yang sudah memiliki 60 cabang. Bank Syariah Mandiri juga tengah menjajaki layanan *remittance* ini ke beberapa negara Negara yang tengah dibidik adalah Singapura, Arab Saudi, dan Hongkong. Targetnya, layanan di tiga negara itu bisa berjalan di akhir tahun ini. Saat ini transaksi *remittance* dari Malaysia melalui bank ini sudah

---

<sup>5</sup> BSM Kembangkan Layanan E-Banking, (diakses dari <http://www.syariahamandiri.co.id>. tanggal 21 Desember 2017)

mencapai Rp 50 miliar per bulan. Bank Syariah Mandiri memperkirakan, ada sekitar 22.000 TKI di Malaysia yang telah memanfaatkan layanan transfer uang ini.<sup>6</sup> Dalam mengembangkan eksistensinya setelah mengembangkan fitur transfer *realtime* Bank Syariah Mandiri juga akan mengembangkan layanan *remittance* atau pengiriman uang antar negara.

Bank Syariah Mandiri atau yang biasa dikenal dengan BSM. Pada bank ini layanan *internet banking* disebut dengan BSM Net Banking. Dengan menggunakan layanan BSM Net Banking dari BSM Anda akan mendapatkan berbagai fitur kemudahan melakukan transaksi perbankan antara lain:

Tabel 1.2 Jenis-Jenis Fitur Layanan *Internet Banking*

| No. | Fitur Layanan   |
|-----|---|
| 1   | Pembayaran Tagihan PLN  |
| 2   | Pembayaran Tagihan Telkom Pay:<br><b>Telepon</b> (fixed phone selindo)<br><b>Internet</b> (Indihome, Speedy, Telkomvision, Transvision)<br><b>e-commerce</b> ( <a href="http://www.bhinneka.com">www.bhinneka.com</a> ; <a href="http://www.blanja.com">www.blanja.com</a> ; <a href="http://www.qoo10.co.id">www.qoo10.co.id</a> )<br><b>Asuransi</b> (Jasindo, Tugu Mandiri, Cigna) |
| 3   | Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo   |
| 4   | Pembayaran Tagihan Indovision/Top TV/Oke  |
| 5   | Pembayaran Tiket Garuda   |
| 6   | Pembayaran Tiket Citilink   |
| 7   | Pembayaran Akademik   |
| 8   | Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Matrix)  |
| 9   | Pembayaran Premi Asuransi Takaful   |
| 10  | Isi Ulang Voucher Telkomsel (Simpati/AS)  |
| 11  | Isi Ulang Indosat Prepaid (IM3/Mentari)   |

<sup>6</sup> BSM Kembangkan Layanan E-Banking. (diakses dari <http://www.syariahamandiri.co.id>. tanggal 21 Desember 2017)

|    |   |
|----|---|
| 12 | Isi Ulang Three (3)                           |
| 13 | Isi Ulang Smartfren                           |
| 14 | Isi Ulang Listrik Prabayar                    |
| 15 | Transfer Antar Rekening di BSM                |
| 16 | Transfer Antar Bank Via Jaringan ATM Bersama* |
| 17 | Transfer Antar Bank Via Jaringan Prima*       |
| 18 | Transfer Antar Bank Via SKN                   |
| 19 | Transfer RTGS                                 |
| 20 | Transfer Tunai Via PT. POS                    |
| 21 | Informasi Saldo Tabungan                      |
| 22 | Informasi Mutasi Rekening Tabungan            |
| 23 | Informasi Rekening Deposito                   |
| 24 | Informasi Rekening Pembiayaan                 |
| 25 | Perubahan PIN/PIN Otorisasi                   |

**Sumber: Dokumentasi Data BSM NET Banking**

Penghargaan (*reward*) merupakan suatu rencana atau program yang dapat digunakan untuk memotivasi nasabah agar menggunakan *internet banking*. *Reward* (hadiah) adalah suatu pemberian berupa barang atau penghargaan yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya sebagai tanda keberhasilan yang telah dicapai. Seperti pemberian *reward* (hadiah) bagi nasabah yang sering bertransaksi menggunakan *internet banking*, hal ini bisa berpengaruh positif juga terhadap bank untuk menambah kemajuan bank. Hal ini sudah dijalankan oleh Bank Syariah Mandiri yaitu program kontes kemilau emas transaksi E-banking seperti, grand prize 75 gr emas (1 pemenang), 50 gr emas (1 pemenang), 25 gr emas (2 pemenang), 10 gr emas (5 pemenang), jadi total hadiah 425 gr emas untuk hadiah bulanan 20 pemanang @ 2,5 gr.

Mitra kerja adalah teman atau *partner* kita dalam bekerja untuk mencapai suatu keberhasilan. Suatu lembaga atau bank dapat menambahkan

mitra kerjanya agar jenis transaksi yang ditawarkan semakin beragam. Seperti Bank Syariah selain menggandeng kantor pos untuk memperluas jangkauan, juga menggandeng *Merchant Trading* yang sudah memiliki 60 cabang di Malaysia. Dengan adanya banyak fitur dalam layanan *internet banking* Bank Syariah Mandiri banyak membidik target untuk menggunakan layanan tersebut sehingga jumlah nasabah akan meningkat tinggi.

Munculnya perbankan syariah merupakan suatu pilihan bagi masyarakat. Salah satu bank syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), yang merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah.<sup>7</sup> Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang beroperasi menggunakan prinsip-prinsip islam. Sebagian masyarakat memilih bank syariah karena sudah terbukti dalam penerapannya berpedoman pada hukum islam. Meskipun demikian Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank-bank lain yang telah ada sebelumnya.

Penghargaan yang diperoleh Bank Syariah Mandiri ini ada 27 penghargaan dari lembaga local dan internasional berkaitan oleh kinerja yang dilakukan Bank Syariah Mandiri. Selain itu pada akhir tahun 2011, Bank Syariah Mandiri memperoleh peningkatan rating dari AA menjadi AA+ dari *Fitch Rating*. Dalam penggunaan teknologi Bank Syariah Mandiri juga mengalami peningkatan jumlah pengguna (BSM card) sekarang ini sudah melebihi 900.000 orang, sedangkan untuk pengguna BSM *Mobile Banking*

---

<sup>7</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), hal. 25.



dan BSM *Net Banking* meningkat 10% setiap tahun. dan pada tahun 2007 pelayanan *internet banking* meningkat 23 kali lipat dari tahun sebelumnya. Dari hasil diatas Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank yang lain dan dengan adanya penghargaan serta rating yang bagus akan mempengaruhi minat masyarakat. Akan banyak masyarakat yang akan memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri dan menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai tempat untuk bertransaksi. Selain itu minat nasabah yang semakin tinggi untuk tetap menggunakan layanan Bank Syariah Mandiri terutama *internet banking*.<sup>8</sup>

Bank yang sudah menawarkan internet banking di Indonesia yaitu Bank Rakyat Indonesia, (BRI), BRI Syariah, Bank Danamon, Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Mega, Bank International Indonesia (BII), Bank Central Asia (BCA), Bank Negara Indonesia (BNI), BNI Syariah, Bank CIMB Niaga, Bank Lippo dan beberapa bank lainnya.

Tabel 1.3 Top Brand Indeks Menurut Kategori *Internet Banking* dan *Mobile Banking* di Indonesia.

| <i>Internet Banking</i>         |                  |          | <i>Mobile Banking</i> |                  |          |
|---------------------------------|------------------|----------|-----------------------|------------------|----------|
| Merek                           | Top Brand Indeks | Kategori | Merek                 | Top Brand Indeks | Kategori |
| Klik BCA                        | 54,0%            | TOP      | m-BCA                 | 48,4%            | TOP      |
| <i>Internet Banking</i> Mandiri | 20,0%            | TOP      | m-Banking Mandiri     | 22,7%            | TOP      |
| <i>Internet Banking</i> BRI     | 9,0%             | TOP      | BRI Mobile            | 10,2%            | TOP      |

Sumber: Top Brand Index 2016 Kategori Banking dan Finance. 2016.

Dalam Top Brand Indeks, kategori *internet banking* dan *mobile banking* mendapatkan penilaian TOP. Maksud dari TOP sendiri adalah

<sup>8</sup> Zenna Mya Eka Pratiwi, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint. t.* (Tulungagung : skripsi tidak diterbitkan, 2016), hal. 9-10

penilaian sebuah penghargaan yang diberikan kepada merek-merek perbankan yang meraih predikat tertinggi di Indonesia. Berdasarkan Tabel 1.3, BCA dengan layanan klik BCA dan m-BCA menjadi layanan yang mempunyai nasabah tertinggi yang menggunakan *internet banking* bagi sebagian nasabah di Indonesia, sedangkan Bank Mandiri dengan layanan *Internet Banking Mandiri* dan *m-Banking Mandiri* mempunyai urutan ke dua nasabah yang menggunakan *internet banking*. BRI dengan layanan *Internet Banking BRI* dan *BRI Mobile* berada di urutan ke tiga. Tabel 1.3 menunjukkan keinginan sebagian nasabah terhadap penggunaan layanan *internet banking* saat ini sangat tinggi karena memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Pada sisi yang lain, hasil Top Brand Indeks ini bisa menggambarkan masih rendah nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* BRI dan *BRI mobile*.

Dari hasil diatas Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank yang lain dan dengan adanya penghargaan serta rating yang bagus akan mempengaruhi minat masyarakat. Akan banyak masyarakat yang akan memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri dan menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai tempat untuk bertransaksi. Selain itu minat nasabah yang semakin tinggi untuk tetap menggunakan layanan Bank Syariah Mandiri terutama *internet banking*.

Telah banyak penelitian sebelumnya yang meneliti tentang *internet banking* namun pada penelitian ini, penulis akan meneliti keterkaitan antara fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja terhadap *internet banking*.

Berdasarkan pemikiran di atas dan rekomendasi teori dari penelitian terdahulu, yaitu “Dede Dzurotun Nisa”<sup>9</sup>, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Fitur Layanan, Penghargaan Dan Mitra Kerja Terhadap Minat Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”***.

## **B. IDENTIFIKASI DAN BATASAN MASALAH**

### 1. Identifikasi Masalah

- a. Minat nasabah menggunakan *internet banking*, merupakan keputusan seorang nasabah dalam menentukan rasa kenyamanannya. Nasabah yang tidak mengerti produk *internet banking* akan mengurungkan niatnya untuk menggunakan produk *internet banking*, sehingga banyak nasabah yang lebih memilih untuk mengantri di bank.
- b. Fitur layanan, merupakan faktor penting dalam *internet banking* untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin demi kenyamanan nasabah dalam menggunakan internet banking. Dalam fitur layanan ini memerlukan pemahaman untuk menggunakan, sedangkan masih banyak nasabah yang belum paham akan kemudahan penggunaan bertransaksi menggunakan *internet banking*, hal tersebut dapat terjadi karena keterbatasan informasi.

---

<sup>9</sup> Dede dzurotun nisa, dkk., *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri*, Jurnal Manajemen, Vol.13, No.1. (diakses dalam <http://www.tapdf.com/read/17559-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-nasabah-menggunakan-internet-banking.html>/ pada tanggal 17-09- 2017 waktu 12.00 WIB)

- c. Penghargaan, merupakan suatu program yang harus diadakan untuk memotivasi nasabahnya. Nasabah yang kurang akan motivasinya biasanya cenderung akan memilih bank lain yang banyak program hadiahnya, sehingga suatu bank harus berencana memberi program yang menarik supaya nasabah bertambah banyak.
- d. Mitra kerja, merupakan kerjasama antar perusahaan lain, nasabah akan bosan jika tidak ada layanan yang baru untuk digunakan dan tentunya menguntukan. Sehingga perlu adanya mitra kerja untuk layanan *internet banking* supaya bank terus berkembang.

## 2. Batasan Masalah

Untuk melaksanakan penelitian, maka terlebih dahulu peneliti akan menentukan apa sebenarnya yang akan diteliti. Agar sasaran pembahasan dapat tercapai, maka peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan masalah peneliti antara lain:

- a. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri yang menggunakan dan ingin menggunakan *internet banking*.
- b. Variabel bebas penelitian ini adalah fitur layanan, penghargaan dan mitra kerja. Sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

## C. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?

2. Apakah penghargaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?
3. Apakah Mitra Kerja berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?
4. Apakah fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja secara simulat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikan fitur Layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikan penghargaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikan mitra kerja terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan antara fitur layanan, penghargaan dan mitra kerja terhadap minat nasabah menggunakan

internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

## **E. KEGUNAAN PENELITIAN**

### 1. Secara Teoretis

Memberikan kontribusi pada pengembangan teori terutama yang berkaitan dengan Fitur Layanan, Penghargaan Dan Mitra Kerja terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

### 2. Secara Praktis

- a. Bagi perbankan dan lembaga keuangan lainnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan pada manajer untuk dapat memberikan perhatian terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.
- b. Untuk memberi gambaran peneliti yang akan datang seberapa besar pengaruh fitur layanan, penghargaan dan mitra kerja terhadap minat menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
- c. Untuk memberikan sumbangsih kepada bendahara perpustakaan IAIN Tulungagung.

## **F. PENEGASAN ISTILAH**

Selanjutnya untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam menginterpretasikan istilah-istilah dalam penelitian ini serta memahami pokok uraian, maka penulis mengemukakan pengertian dari judul “Pengaruh Fitur Layanan, Penghargaan Dan Mitra Kerja Terhadap Minat Nasabah

Dalam Menggunakan *Internet Banking* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”

1. Secara Konseptual

- a. Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak.<sup>10</sup>
- b. Penghargaan (*Reward*) adalah kemampuan mengarahkan karyawan menjalankan tugas dengan cara memberi sesuatu yang diinginkan karyawan.<sup>11</sup>
- c. Mitra Kerja adalah patner kita dalam berbisnis dimana ada pembagian keuntungan dari hasil yang dicapai.<sup>12</sup>
- d. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.<sup>13</sup>
- e. *Internet banking* merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.<sup>14</sup>

2. Secara Operasional

- a. Minat nasabah menggunakan *internet banking*, adalah kemauan

---

<sup>10</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 262.

<sup>11</sup> Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*,(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005),hal 199.

<sup>12</sup> Joko Salim, *Online Entrepreneur*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal. 55.

<sup>13</sup> Slamet, *Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya*,(Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010) cet. 5 hal. 180.

<sup>14</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal.21.

- atau keinginan yang besar terhadap sesuatu yang timbul dari dalam diri individu. Biasanya minat nasabah akan timbul dari pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya.
- b. Fitur layanan adalah suatu ciri kas yang dimiliki oleh suatu produk, biasanya fitur ini menjadi suatu alasan seorang nasabah dalam menggunakan *internet banking* seperti kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk.
  - c. Penghargaan adalah hasil atas pencapaian suatu kinerja seseorang yang telah mencapai target atau kesuksesan biasanya hasil dari kerja keras tersebut diberikan untuk memotivasi supaya lebih keras lagi untuk bekerja dan ada banyak macam-macam penghargaan yang diberikan seperti barang atau jasa.
  - d. Mitra kerja adalah kerjasama antar perusahaan lain untuk menambah produk dari layanan bank, supaya para nasabah minat menggunakan tentunya dengan suatu layanan yang mudah dan nyaman akan membuat ketertarikan nasabah untuk terus menggunakan.



## **G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini maka penulis mengemukakan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan dan halaman judul. Bagian Utama (Inti) yang terdiri dari lima bab yang masing-masing terdiri dari:

**BAB I** : PENDAHULUAN. Pada bab ini akan menguraikan beberapa alasan teoritis dan atau alasan praktis mengenai judul yang akan diteliti. diuraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

**BAB II** : LANDASAN TEORI. Pada bab ini, didalamnya dikemukakan teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian. Landasan teori memuat dua hal pokok, yaitu deskripsi teoritis tentang obyek (variabel) yang diteliti dan kesimpulan tentang kajian teori yang mendalam.

**BAB III** : METODE PENELITIAN. Sebagai gambaran proses penelitian dilapangan disesuaikan dengan teori atau konsep relevan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya. Metode penelitian memuat tentang pendekatan jenis penelitian populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala

pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta teknik analisa data.

**BAB IV** : **HASIL PENELITIAN.** Pada bab ini akan menguraikan hasil-hasil analisis data terhadap variabel yang diteliti. Dalam pembahasan hasil penelitian dapat memberikan argumentasi teoritis terhadap hasil analisis data. Hasil penelitian berisi tentang deskripsi karakteristik data pada masing-masing variabel dan uraian tentang hasil pengujian hipotesis skripsi.

**BAB V** : **PEMBAHASAN.** Pada bab ini dijelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian dan merupakan jawaban dari rumusan masalah.

**BAB VI** : **PENUTUP.** Pada bab ini menguraikan mengenai rangkuman dari permasalahan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kemudian menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan saran atau gagasan-gagasan atas dasar hasil penelitian tersebut.

Pada bagian akhir memuat uraian tentang daftar rujukan atau lampiran-lampiran.