

**ANALISIS PENGETAHUAN MASYARAKAT
DESA AIR BULUH KECAMATAN IPUH KABUPATEN
MUKOMUKO MENGENAI LAYANAN *E-BANKING***



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

ILAL MAHDI
NIM 1516140159

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2020 M/1441 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang telah ditulis oleh Ilal Mahdi, NIM 1516140159 dengan judul

"Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai Layanan E-Banking", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN

Bengkulu. Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munoqosyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.



Bengkulu, April 2020 M
Sya'ban 1441 H

Pembimbing I

Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Pembimbing II

Lucey Auditva, M.Ak
NIDN. 2006018202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

Jalan Razeri Fatahi Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp. (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili: (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai Layanan *E-Banking*” oleh Hal Mahdi NIM 1516140159. Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munagasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 30 April 2020 M / 7 Ramadhan 1441 H

Dinyatakan LULUS. Telah di perbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Bengkulu, 4 Mei 2020 M
11 Ramadhan 1441 H

Tim Sidang *Munagasyah*

Ketua

Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP. 195707061987031003

Penguji I

Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP. 195707061987031003

Sekretaris

Lucy Auditya, M.Ak
NIDN. 2006018202

Penguji II

Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003



MOTTO

*“Bersabarlah Kamu Dan Kuatkanlah Kesabaranmu Dan Tetaplah Bersiap
Siaga Dan Bertaqwalah Kepada Allah Supaya Kamu Menang”*

(QS. Ali Imran :200)

“Manusia Dan Alam Butuh Keseimbangan Untuk Kelestarian Hidupnya”

(Gempa IAIN Bengkulu)

you chase the dunya when it was meant as a punishment for adam

*(engkau mengejar dunia dan segala kenikmatannya padahal dunia adalah
hukuman bagi nabi adam)*

(Hasan Al-Bashri)

*“Tiap-Tiap Nikmat Yang Bukan Surga Adalah Hina Dan Tiap-Tiap Bencana
Yang Bukan Neraka Itu Mudah, Maka Berjalan Lah Aku Dan Semua Nya
Pasti Berlalu”*

(Ilaal Mahdi)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- 1. kepada ibuku dan ayahku tercinta Suriani dan Yahadi yang telah mencurahkan kasih sayang yang tiada batas tanpa mengenal lelah, dan selalu memberi dukungan, motivasi, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.*
- 2. Adikku, M. Paizal, M. iqbal Diat dan Raihana Wafiatunnisa serta keluarga besarku terima kasih atas dukungan yang selama ini yang telah kalian berikan kepadaku.*
- 3. Keluarga besar UKM Gerakan Mahasiswa Pecinta Alam (GEMPA) IAIN Bengkulu*
- 4. Saudara-Saudraku Diksar Angkatan XVII Lembah Jelatang*
- 5. DEMA INSTITUT Angkatan 2016 dan DEMA FEBI Angkatan 2017*
- 6. Keluarga Besar Ikatan Mahasiswa Ipuh (IMSI)*
- 7. Sahabat satu perjuangan PBS. E angkatan 2015*
- 8. Perkumpulan Pallet Café dan Rumah Bujang (Bedengan Kuning)*

9. *Pembimbing skripsi, bapak Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing 1, Ibu Lucy Auditya, M.AK selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi dan membimbing penulis membuat skripsi ini.*

Untuk Almamater Institut Agama Islam Negeri Bengkulu dan terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN

SURAT PERNYATAAN

Nama : Ilal Mahdi
Nim : 1516140159
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh
Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai Layanan
E-Banking

Dengan ini dinyatakan bahwa telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <http://smallseotools.com/plagiarism-checker/>, skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjau ulang kembali.

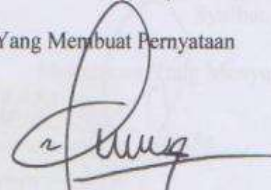
Bengkulu, 17 April 2020 M
24 Sya'ban 1441 H

Mengetahui Tim Verifikasi



Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Yang Membuat Pernyataan



Ilal Mahdi
NIM. 1516140159

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai Layanan E-Banking**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, April 2020 M
Sya'ban 1441 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



Hal Mahdi
NIM. 1516140159

ABSTRAK

Analisis Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai Layanan *E-Banking*

Oleh Ilal Mahdi, NIM 1516140159

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking* perbankan syariah. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yang menarik kesimpulan. Dari hasil penelitian yang ditemukan bahwa pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking* perbankan yaitu masih sangat rendah karena dari 9 informan hanya 2 orang yang mengetahui layanan *E-Banking* perbankan syariah sedangkan 7 orang lainnya tidak tahu.

Kata kunci: pengetahuan dan layanan *E-Banking*

ABSTRACT

Analysis of Community Knowledge of Air Buluh Village Ipuh
District Mukomuko Regency Regarding E-Banking Services

By Ilal Mahdi, NIM 1516140159

The purpose of this study was to determine how the knowledge of the community of Air Buluh Village, Ipuh District, Mukomuko Regency regarding Islamic banking E-Banking services. Research conducted is field research (Field Research) using qualitative methods. The data used in this study are primary data and secondary data. Then analyzed using qualitative descriptive method then the discussion concluded deductively which draws conclusions. From the results of the study it was found that the of knowledge of the people of the village of Air Buluh, Ipuh Subdistrict, Mukomuko Regency regarding banking E-Banking services is still very low because of the 9 informants only 2 people who know Islamic banking E-Banking services while 7 others do not know.

Keywords: knowledge and E-Banking services

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur ke kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai Layanan *E-Banking*” Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi *uswatun hasanah* bagi kita semua. Amin

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring do’a semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M. Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus hijau tercinta.
2. Dr. Asnaini, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah sabar dalam mendidik selama proses belajar, memberikan bimbingan, pengarahan, semangat dengan penuh kesabaran dan senantiasa mendo’akan kesuksesan penulis.
3. Desi Isnaini, MA Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah memotivasi dan membagikan ilmunya.
4. Yosy Arisandy, MM Selaku Ketua Prodi Perbankan Syari’ah Institut agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

5. Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, motivasi semangat dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Lucy Auditya, M.Ak selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, motivasi semangat dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku, Ayah (Yahadi) dan Ibu (Suriani) yang selalu memberikan semangat dan mendo'akan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, April 2020 M
Sya'ban 1441 H

Ilal Mahdi
NIM. 1516140159

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
SURAT PERNYATAAN PLAGIASI.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Keunggulan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Metode Penelitian	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	13
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	14
3. Informan Penelitian	14
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	15
5. Tehnik Analisis Data	18
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengetahuan.....	20
1. Pengertian Pengetahuan Dalam Islam	20
2. Pengertian Pengetahuan	21
3. Jenis Pengetahuan	24
4. Sumber Pengetahuan.....	26

5. Tingkatan Pengetahuan	32
6. Faktor Memengaruhi Pengetahuan	33
7. Jenis-jenis Pengetahuan	37
8. Pengetahuan Nasabah	38
B. E-Banking	41
1. Pengertian <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	41
2. Jasa Perbankan Yang Berbasis Teknologi	42
3. Sejarah <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	47
4. Jenis Transaksi <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	48
5. Produk-Produk <i>Electronic Banking</i>	50
6. Perkembangan Transaksi <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	54
7. Keamanan Transaksi <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	56
8. Keunggulan dan Kelemahan <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	56
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Letak Geografis	59
B. Kependudukan	59
1. Keadaan Penduduk Menurut Jenis Kelamin	59
2. Keadaan Penduduk Menurut Jenis Mata Pencaharian	60
3. Keadaan Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan	62
C. Sosial Budaya dan Adat Istiadat	62
D. Keagamaan	63
E. Karakteristik Informan	64
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian dan Analisis Analisis	66
1. Hasil Penelitian	66
2. Analisis Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai layanan <i>E-Banking</i> perbankan syariah	72
B. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.: Keadaan Penduduk Menurut Jenis Kelamin Desa Air Buluh	60
Tabel 3.2.: Jenis Mata Pencaharian Di Desa Air Buluh	61
Table 3.3.: Tingkat Pendidikan Desa Air Buluh	62
Table 3.4.: Keadaan Penduduk Desa Air Buluh Menurut Jenis Agama	64
Table 3.5.: Jumlah Rumah Ibadah Desa Air Buluh	64
Table 3.6.: Karakteristik Informan	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Belangko Pengajuan Judul Yang Di ACC
- Lampiran 2 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran4 : Catatan Perbaikan Proposal Pembimbing I
- Lampiran5 : Halaman Pengesahan Penunjukan Tim Pembimbing Skripsi
- Lampiran6 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran7 : Surat Keterangan Perubahan Judul
- Lampiran8 : Pedoman Wawancara
- Lampiran9 : Halaman Pengesahan Surat Izin Penelitian
- Lampiran10 : Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran11 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran12 : Bukti Tidak Plagiat Judul Skripsi
- Lampiran13 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran14 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran15 : Dokumentasi Foto Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan diartikan sebagai lembaga yang kegiatan utamanya menghimpun dana dan menyalurkan dana, dengan motif mendapatkan keuntungan.¹ Secara umum, lembaga keuangan ada 2 jenis yaitu: lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan bank di Indonesia dibagi dalam beberapa jenis berdasarkan fungsinya ada bank Umum dan bank Perkreditan Rakyat. Dari segi kepemilikannya ada bank milik pemerintah, bank milik swasta nasional, bank milik koperasi, bank milik asing dan bank milik campuran. Dari segi status ada bank devisa dan bank nondevisa. Dari segi cara menentukan harga ada bank konvensional dan bank syariah.

Bank terbagi menjadi dua yaitu bank syariah dan bank konvensional, kedua jenis bank ini memiliki produk hampir sama hanya berbeda pada sistem operasinya. Bank konvensional menggunakan sistem bunga sedangkan bank syariah tidak menggunakan sistem bunga (*riba*) didalam melakukan kegiatan usahanya. Seluruh kegiatan perbankan syariah berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki wewenang dalam penetapan fatwa di bidang syariah yaitu MUI (Majelis Ulama Indonesia).²

¹Prathama Mahardja dan MandalManurung, *Pengantar Ilmu Ekonomi (Mikroekonomi dan Makroekonomi)*, (Jakarta: LPFEI, 2008), h. 331

² Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media Pres, 2012), h. 26

Produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu : Produk penyaluran dana (*financing*), Produk Penghimpunan Dana (*funding*), dan Produk Jasa (*service*). Dalam menyalurkan dana pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu : Pembiayaan dengan prinsip jual beli, pembiayaan dengan prinsip sewa, pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, pembiayaan dengan prinsip akad perlengkapan. Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk Giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *muharabah*. Selain menjalankan fungsinya sebagai *intermediaries* (penghubung) antara pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang kelebihan dana , bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain berupa : *sharf* (jual beli valuta asing), dan *ijarah* (sewa).³

Perbankan mempunyai produk-produk yang sering digunakan dikalangan masyarakat, diantaranya : Tabungan, Giro, Deposito, Kredit, Layanan Jasa. Produk berupa tabungan populer di masyarakat karena dapat dijadikan wadah untuk menyimpan uang secara lebih aman. Berbagai kantor pun menyediakan tabungan kepada para karyawannya untuk

³ Adiwarman A.Karim, *Bank Islam* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 97-112.

kepentingan lain. Sebab melalui tabungan, Anda juga dapat melakukan pemindahan dana secara singkat dan aman. Giro adalah suatu istilah perbankan untuk suatu cara pembayaran yang hampir merupakan kebalikan dari system cek, berupa surat perintah untuk memindahbukukan sejumlah uang dari rekening seseorang kepada rekening lain yang ditunjuk surat tersebut. Suatu cek diberikan kepada pihak penerima pembayaran (payee) yang menyimpannya di bank mereka, sedangkan giro diberikan oleh pihak pembayar (payer) ke banknya, yang selanjutnya akan mentransfer dana kepada bank pihak penerima, langsung ke akun mereka. Deposito merupakan produk simpanan di bank yang penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu saja.

Satu dari tiga fungsi bank yang sangat membantu masyarakat adalah pemberian kredit. Produk bank yang satu ini memungkinkan seseorang atau badan usaha membeli produk dan membayarnya dalam jangka waktu tertentu. Ketentuan mengenai produk kredit bank bahkan sudah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Layana Jasa. Berbagai produk layanan jasa dihadirkan pula oleh bank untuk menjalankan fungsinya. Layanan jasa tersebut mulai dari pengiriman uang, pembayaran, pembelian, sampai penagihan. Contohnya adalah layanan transfer, pembayaran asuransi, pembelian pulsa internet, sampai penagihan listrik. Semua itu dapat terlayani dengan produk

ATM, SMS *Banking*, Internet *Banking*, Mobile *Banking* , ataupun transaksi langsung melalui teller.

Belakangan ini para teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Bank yang tidak menegedepankan teknologi dalam layanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Keunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.⁴

Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, perbankan menggunakan dan selalu meng-update teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Untuk mencapai prestasi yang semakin meningkat, perbankan membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan merupakan perusahaan mengadopsi terbesar teknologi informasi, penggunaannya sangat meluas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan nasabah.

Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi Electronic Banking atau *E-Banking*. *E-Banking* juga perlu memperhatikan beberapa unsur pemasaran untuk memasarkan jasa tersebut. Beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran

⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 324.

jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan dapat berjalan sukses.⁵ Positioning adalah tindakan perusahaan untuk merancang produk dan bauran pemasaran agar dapat tercipta kesan tertentu diingatan konsumen. Sehingga dengan demikian konsumen segmen memahami dan menghargai apa yang dilakukan perusahaan dalam kaitannya dengan para pesaingnya.

Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi mana pun selama ada jaringan layanan data maka dapat terakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam.⁶ *E-Banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam transaksi. Dalam hal ini nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktivitas mereka, seperti : mengantri, harus datang ke bank saat melakukan transaksi dan lain sebagainya. Dengan adanya *E-Banking* nasabah bisa bertransaksi langsung tanpa harus membawa uang tunai atau dapat melakukan transfer uang tanpa harus datang ke teller. Dalam internet banking, adanya pemisahan secara fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank dalam internet banking menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari

⁵ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba 4, 2001), h. 70.

⁶ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 65.

konsumen adalah yang terpenting bagi bank. Dalam al-Qur'an dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan elektronik banking untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam QS Al-Insyirah (94): (5-6).

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۗ

“Karena sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan.

Sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan”.

Internet banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan internet banking bagi bank adalah internet banking bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM. Untuk bisa menggunakan layanan *E-Banking* maka masyarakat harus mendaftar *E-Banking* melalui bank atau ATM yang bersangkutan. Masyarakat yang saya dimaksud di disini yaitu masyarakat desa dan perkotaan, dari dua objek masyarakat tersebut sangat lah tidak sama terkhusus dalam hal pengetahuan mengenai layanan *E-Banking*. Perbankan yang terdapat di kecamatan ipuh kabupaten mukomuko yaitu : Bank BRI KCP Unit Ipuh, Bank BNI Syariah KCP Mikro Ipuh Muko Muko, Bank Mandiri Cabang Ipuh, Bank Bengkulu KCP Ipuh, Bank BPD KCP Ipuh, Bank BTPN KCP Ipuh.⁷

⁷ Obsevasi pada tanggal 8 juli 2019

Perkembangan teknologi yang cepat di kalangan masyarakat pedesaan maupun perkotaan, salah satunya peredaran penggunaan *handphone* Android yang sangat di minati mulai dari anak-anak sampai dengan orang yang sudah lanjut usia. Android ini sendiri mempunyai peranan besar dalam kemajuan ekonomi masyarakat yang mana bisa mempermudah pekerjaan dari individu itu sendiri. Terkhusus di dalam dunia perbankan yang sering kita kenal dengan sebutan *E-Banking*. Kegunaan dari *handphone* Android ini sendiri sangat banyak sekali kegunaannya, diantaranya bertransaksi online atau dengan istilah teknologi *internet banking*, *SMS Banking* dan banyak lagi kegunaan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi, banyak masyarakat yang masih menggunakan jasa pengiriman travel walaupun sudah memiliki rekening tabungan, Karena telah menjadi kebiasaan mayoritas masyarakat Desa Air Buluh terutama bagi mereka yang menyekolahkan anaknya di luar daerah atau kota yang masih memanfaatkan jasa tersebut. Masyarakat lebih memilih jasa travel dari pada menggunakan rekening tabungan yang mereka miliki dalam hal pengirim. Banyak resiko yang didapat dengan tindakan yang dilakukan dalam hal jasa travel yaitu kehilangan waktu dan uang yang dilarikan oleh pihak travel.

Dari uraian di atas, penulis bermaksud untuk membahas lebih lanjut mengenai Analisis Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai Layanan *E-Banking*.

B. Batasan Masalah

Agar tidak meluas pembahasan pada penelitian ini, maka penulis membatasi penelitian ini hanya fokus terhadap Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai Layanan *E-Banking* perbankan syariah.

C. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang masalah dalam penelitian ini maka masalah yang akan dirumuskan adalah bagaimana pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking* perbankan syariah.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking* perbankan syariah.

E. Keunggulan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan penulis tentang bagaimana pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking* perbankan syariah.

2. Secara Praktis

a) Bagi penulis, sebagai sarana pembelajaran dari ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

- b) Bagi masyarakat, menambah pengetahuan masyarakat mengenai layanan *E-Banking* perbankan syariah sekaligus memperkenalkan manfaat dari penggunaan layanan *E-Banking* itu sendiri.
- c) Bagi pihak perbankan khusus nya perbankan syariah yang ada di kecamatan ipuh, dapat dijadikan bahan evaluasi dalam hal mempromosikan produk-produk perbankan di antaranya produk layanan jasa *E-Banking* kepada masyarakat yang belum mengetahui produk perbankan itu sendiri.

F. Penelitian Terdahulu

Latifah (2018) UIN Sumatra Utara dalam skripsinya "*Peranan E-Banking Untuk Memperlancar Transaksi Nasabah Pada BTN Syariah Cabang Medan Juanda*". Penelitian untuk mengetahui pengaruh peranan *E-Banking* dalam memperlancar transaksi pada PT. Bank BTN Syariah Cabang Medan Juanda dan Transaksi apa saja yang dapat dilakukan via *E-Banking*.⁸. Persamaan Penelitian ini adalah pembahasan yang sama-sama membahas mengenai layanan dari *E-Banking* itu sendiri. Perbedaan penelitian ini adalah Skripsi terdahulu membahas peranan *E-Banking* untuk memperlancar transaksi nasabah , sedangkan penelitian yang akan diteliti membahas seberapa besar tingkat pengetahuan masyarakat terhadap *E-Banking*.

Wina Sri Lestari (2016) UIN Sumatra Utara dalam skripsinya "*Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada*

⁸ Latifah, "*peranan E-Banking Untuk Memperlancar Transaksi Nasabah Pada BTN Syariah Cabang Medan Juanda*", (Skripsi Sarjana : UIN Sumatra Utara, 2018)

PT. Bank Muamalat”. Membahas Tentang *E-Banking* merupakan salah satu cara untuk menarik minat nasabah (PT Bank Muamalat). Persamaan Penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *E-Banking*. Perbedaan dalam skripsi ini adalah Skripsi terdahulu membahas tentang penggunaan *E-Banking* dalam menarik minat nasabah sedangkan penelitian yang akan di teliti membahas seberapa besar tingkat pengetahuan masyarakat terhadap *E-Banking*.⁹

Aulia Octorezandi (2012) Universitas Airlangga dalam Skripsinya “*Evaluasi Efektivitas Sistem E-Banking Mandiri Cash Management (MCM) Pada PT. Sucofindo Cabang Utama Surabaya*”. Tujuan dilakukannya evaluasi efektivitas system adalah untuk menemukan bagaimana sistem dapat bekerja dengan baik sesuai yang di harapkan untuk mencapai tujuan awal yang ingin dicapai, hal ini sering disebut *Post Implementation*¹⁰. Persamaan Penelitian ini adalah pembahasan yang sama-sama membahas mengenai layanan dari *E-Banking* itu sendiri. Perbedaan penelitian ini adalah Skripsi terdahulu membahas evaluasi efektivitas system *E-Banking*, sedangkan penelitian yang akan di teliti membahas seberapa besar tingkat pengetahuan masyarakat terhadap *E-Banking*.

Andrew Gunawan (2014) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi dalam jurnalnya “*Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking*”. Hasilnya menunjukkan

⁹ Wina Sri Lestari, “*Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat*”, (Skripsi Sarjana : UIN Sumatra Utara, 2016).

¹⁰ Aulia Octorezandi, “*Evaluasi Efektivitas Sistem E-Banking Mandiri Cash Management (MCM) Pada PT. Sucofindo Cabang Utama Surabaya*”, (Skripsi Sarjana : Universitas Airlangga Surabaya, 2012)

bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan sikap berhubungan positif secara signifikan dengan minat nasabah Bank Central Asia di Kota Palembang untuk menggunakan Internet Banking. Selain itu juga ditemukan fenomena bahwa ternyata persepsi kegunaan tidak berpengaruh secara langsung terhadap minat, melainkan berpengaruh secara tidak langsung melalui sikap. Fenomena ini sebenarnya disebabkan oleh faktor demografis berupa perbedaan tempat dan waktu dilakukannya penelitian menjadi penyebab utama terjadinya perbedaan hasil penelitian ini dengan dasar teori yang ada dan penelitian terdahulu¹¹. Persamaan Penelitian ini adalah pembahasan yang sama-sama membahas mengenai layanan terhadap minat nasabah dari *E-Banking* itu sendiri. Perbedaan penelitian ini adalah Skripsi terdahulu membahas layanan terhadap minat nasabah *E-Banking*, sedangkan penelitian yang akan di teliti membahas seberapa besar tingkat pengetahuan masyarakat terhadap *E-Banking*.

Y. Umboh, F. W. Worong, F. J. Tumewu, H. H. D. Tasik (2018)
Faculty of Economics and Business, International Business Administration, Management Program Sam Ratulangi University, Manado
“Analyzing The Difference Of E-Banking Services Between Bank Central Asia And Bank Mandiri In Manado”¹². Perbankan

¹¹ Andrew Gunawan , “ Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking” *Jurnal Riser Akutansi dan Manajemen*, Vol.3, No.2, (2014), h, 55-74

¹² Y. Umboh, F. W. Worong, F. J. Tumewu, H. H. D. Tasik, “*Analyzing The Difference Of E-Banking Services Between Bank Central Asia And Bank Mandiri In Manado*”, Vol. 6, No.1, (2018), h, 71-80

elektronik adalah sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan nasabah bank atau lembaga keuangan lainnya melakukan serangkaian transaksi keuangan melalui situs web lembaga keuangan. Perbankan elektronik telah digunakan di negara maju dan berkembang di dunia. Di Indonesia, total pengguna perbankan elektronik telah meningkat sejak 2012 dengan 13,6 juta pengguna hingga 2016 dengan 50,3 juta pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan layanan perbankan elektronik antara Bank Central Asia dan Bank Mandiri di Manado. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan uji sampel independen. Ukuran sampel dari penelitian ini adalah 100 nasabah Bank Central Asia dan Bank Mandiri di Manado. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan *E-Banking* berbasis *Banking Mobile Application (Mobile Banking, Internet Banking, dan SMS Banking)* Bank Central Asia dan Bank Mandiri di Manado memiliki perbedaan yang signifikan sedangkan *Automated Teller Machine (ATM)* antara Bank Central Asia dan Bank Mandiri di Manado menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan. Saran dari hasil tersebut adalah Bank Mandiri harus mengembangkan aplikasi sistem perbankan elektroniknya untuk menjaga dan menciptakan lebih banyak kepuasan pelanggan. Persamaan Penelitian ini adalah pembahasan yang sama-sama membahas mengenai layanan *E-Banking* itu sendiri. Perbedaan penelitian ini adalah Skripsi terdahulu membahas perbedaan layanan perbankan electronic antar bank,

sedangkan penelitian yang akan di teliti membahas seberapa besar tingkat pengetahuan masyarakat terhadap *E-Banking*.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif yaitu penelitian yang mencari data secara langsung ke lapangan, dalam hal ini terhadap masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko. Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan data dan informasi di lapangan berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan secara mendalam.¹³

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang digunakan peneliti untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah sehingga hasil data tidak diolah secara angka melainkan diolah secara deskriptif Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan empiris, yaitu subjek kajian dengan melakukan pengamatan langsung ke lapangan.¹⁴ Peneliti mengadakan kunjungan pada Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko dan berkomunikasi dengan masyarakat desa tersebut.

¹³ Sumadi Suryabrata, *Metodologi penelitian*, (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2004), h. 76

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 15.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini di dilaksanakan pada bulan Juli 2019 sampai bulan Februari 2020.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko. Pemilihan tersebut dikarenakan banyak Masyarakat di Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko melakukan pengiriman uang di luar daerah menggunakan jasa travel sedangkan mereka sudah memiliki rekening tabungan.

3. Informan Penelitian

Informan adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain memahami penelitian.¹⁵ Penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah informan, tetapi bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci dan kompleksasi dari keragaman fenomena.¹⁶ Untuk mendapat informasi dalam penelitian kualitatif melalui informan, peneliti menentukan informan dalam penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan teknik *purposive sampling* ini peneliti yang menentukan informan untuk mendapatkan informasi berdasarkan

¹⁵ Burhan Bugin, *penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2010), h. 78

¹⁶ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV, Alfabeta), h. 146

kebutuhan data penelitian, pertimbangan dimaksud untuk memudahkan peneliti untuk mendapatkan sumber informasi dari orang relevan dengan indikator Orang tua yang menyekolahkan anak nya di luar daerah atau kota dan yang memiliki rekening tabungan di salah satu bank di Kecamatan Ipuh.

Dalam penelitian peneliti mengambil informan berjumlah 9 orang dari masyarakat yang menyekolahkan anak nya di luar daerah atau kota dan yang memiliki rekening tabungan. di Desa Air Buluh Kecamatan ipuh Kabupaten Mukomuko, karena dianggap berpotensi dalam menggunakan layanan jasa *E-Banking*.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang akan penulis gunakan yaitu sumber data primer dan data sekunder :

1) Data Primer

Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara yaitu dengan cara mewawancarai masyarakat desa Air buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko. Pengambilan data primer bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya terkait dengan hal-hal yang dibutuhkan peneliti.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung data primer. Pengambilan data sekunder bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang masalah penelitian. Data tersebut berupa data dokumentasi, seperti data-data dari buku-buku atau peneliti-peneliti terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.¹⁷ Data sekunder dari penelitian ini adalah buku-buku, skripsi, jurnal dan lain yang berkaitan dengan pengetahuan masyarakat desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking*.

b. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1) Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian, dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan atau data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang sedang dijadikan sasaran pengamatan¹⁸.

¹⁷ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h. 158

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*, (Bandung, Aifabeta, 2017), h. 257

Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung dari lapangan. Dalam hal ini penulis mengadakan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian di desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko, untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh dan komprehensif tentang informan penelitian.

2) Wawancara

Teknik tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara yang dilakukan dalam metode kualitatif cenderung tidak formal seperti obrolan-obrolan ringan. Bersifat mendalam dan segala sesuatunya dikembangkan sendiri oleh peneliti.¹⁹

Teknik ini dilakukan untuk mendapat informasi yang tidak diperoleh dari observasi. Dalam teknik ini penulis berkomunikasi secara langsung dengan partisipan dan mengajukan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai layanan *E-Banking*.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan berupa lampiran foto-foto maupun berkas-berkas yang dianggap relevan dengan

¹⁹Mudjaharin Thahir, *Memahami Kebudayaan, Teori, Metodeologi, dan Aplikasi*, (Semarang: Fasindo Press, 2007), h. 58.

masalah penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis yang berupa catatan, buku, surat kabar dan majalah yang berkaitan dengan pengetahuan masyarakat Desa Air buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten mukomuko mengenai layanan *E-Banking*.

5. Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh di lapangan melalui wawancara terkumpul kemudian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif (bentuk uraian-uraian terhadap subjek yang diamati) selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum menuju ke pernyataan yang bersifat khusus dengan menggunakan *Model Miles dan Humberman*.²⁰

Adapun teknik analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti mengumpulkan data dengan cara menggali data melalui wawancara dengan masyarakat Desa Ait Buluh Kecamatan ipuh Kabupaten mukomuko, kemudian data tersebut ditulis dalam catatan, dengan memanfaatkan dokumen pribadi, gambar dan foto.

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*, (Bandung, Aifabeta, 2017), h. 279

b. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, menyusun dan menfokuskan hal-hal penting yang berkaitan dengan pengetahuan masyarakat Desa Air buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten mukomuko, sehingga dapat mempermudah penyajian data maupun penarikan kesimpulan.

c. Penyajian Data

Dalam penyajian data peneliti menguraikan data secara deskriptif tentang Pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko. Penyajian data digunakan untuk mempermudah peneliti melihat hasil penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap akhir dalam penelitian pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking*. Peneliti akan menarik kesimpulan yang objektif dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengetahuan

1. Pengertian Pengetahuan Dalam Islam²¹

Kata ilmu berasal dari bahasa arab „ilm (,alima-ya“lamu-,ilm), yang berarti pengetahuan (al-ma“rifah), kemudian berkembang menjadi pengetahuan tentang hakikat sesuatu yang dipahami secara mendalam. Dari asal kata „ilm ini di Indonesia-kan menjadi „ilmu“ atau „ilmu pengetahuan“. Dalam perspektif islam, ilmu merupakan pengetahuan mendalam hasil usaha yang sungguh-sungguh dari pada ilmuan muslim (ulama) atas persoalan-persoalan duniawi dan ukhrawi dengan bersumber kepada wahyu Allah. Disamping itu, kata ilmu yang telah menjadi bahasa Indonesia bukan sekedar berasal dari bahasa Arab, tetapi juga tercantum dalam Al-Qur“an. Kata ilmu disebut sebanyak 105 kali dalam Al-Quran.

Selain kata ilmu dalam Al-Qur“an juga banyak disebut ayat-ayat yang secara langsung atau tidak langsung yang mengarah pada aktivitas ilmiah dan pengembangan ilmu, seperti perintah untuk berfikir, merenung, menalar, dan sebagainya. Kata fikr (pikiran) disebut sebanyak 18 kali dalam Al-Qur“an, sekali dalam bentuk kata kerja lampau dan 17 kali dalam bentuk kata kerja sekarang. Salah satunya yaitu dalam QS Ali-Imron (3): (191).

²¹ Muhammad Kosim, *Ilmu Pengetahuan dalam Islam, Tadris*, Vol. 3, No. 2, h.122-123.

الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَمًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ
السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَطْلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ

النَّارِ

Artinya: (Yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): "Ya Tuhan kami, tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia, Maha Suci Engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka.

2. Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan adalah berbagai cara yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengmatn indra, pengindaraan tersebut melalui panca indra manusia yaitu penglihatan, penciuman, rasa dan raba denfan sendiri.²² Pengetahuan adlah produk dari tahu , yakni mengerti sesudah melihat, menyaksikan dan mengalami (KBB, 1990:884).²³

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) penegtahuan di artikan sebagai segala sesuatu yang diketahui//kepandaan: ataupun

²² A. Wawan dan Dewi M, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan Sikap dan Perilaku Manusia*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2011), h. 11

²³ Jalaludin, *Filsafat Ilmu Penegetahuan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), h.

segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran) di sekolah.(KBBI,1990:885)

“menurut Al-ghazali manusia memperoleh pengetahuan melalui dua cara yaitu belajar dibawah bimbingan seorang guru dengan menggunakan indra dan akal serta belajar yang bersifat *rabbani* atau belajar *laduni* dengan memperoleh pengetahuan dari hati secara langsung melalui ilham dan wahyu.”²⁴

”pengetahuan atau kognitif merupakan bagian yang penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Perilaku yang di dasari oleh pengetahuan akan lebih lama bertahan dari pada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan.”²⁵

Pengetahuan didasari oleh hasrat ingin tahu. Semakin kuat hasrat ingin tahu manusia akan semakin banyak pengetahuan. pengetahuan itu sendiri diperoleh melalui gejala (fenomena) yang teramati oleh indra. Semuanya terkumpul dalam diri manusia,, sejak ia sadar akan dirinya hingga ke usia lanjut atau sepanjang hayat.²⁶

Manusia memperoleh pengetahuan melalui berbagai cara. Bila hanya sekedar ingin tahu tentang sesuatu, cukup dengan menggunakan pertanyaan secara sederhana. Namun disamping itu, adakalanya pengetahuan itu diperoleh dari pengalaman yang berulang-ulang terhadap suatu peristiwa atau kejadian. Ada juga pengetahuan diperoleh dari usaha dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan kebutuhan hidup.

Menurut Prof. Koentjaningraat, tiap suku bangsa di dunia biasanya mempunyai pengetahuan tentang alam sekitarnya flora dan fauna, bahan mentah, dan benda-benda dilingkungan . selain itu juga

²⁴ Mahmud, *Psikologi Pendidikan*, (Bandung: CV Mustika Setia, 2010), h, 204

²⁵ Notoadmodjo Soekidjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. (Jakarta: Rieneka Cipta, 2007), h. 144

²⁶ Jalaludin, *Filsafat Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), h.85

pengetahuan tentang manusia mencakup tubuh manusia, sifat, dan tingkah laku.

Pengertian dan Definisi Pengetahuan Menurut Para Ahli – Secara umum Pengetahuan dapat di artikan suatu Informasi yang telah diketahui berdasarkan atas seseorang. Pengetahuan sendiri tidak memiliki batas baik pada segi deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip serta prosedur.

Jika melihat dari penjelasan lainnya pengetahuan memiliki arti berbagi hasil yang dapat di temukan pada seseorang berdasarkan hasil akal dan pengamatan. Pengetahuan akan di dapatkan pada seseorang dengan menggunakan kecerdasan dalam mengenali berbagai Objek serta peristiwa tertentu meski sebelumnya tidak pernah di rasakan atau di lihat. Misalkan pada saat seseorang yang sudah biasa untuk mencicipi makanan baru, maka ia akan akan mendapatkan pengetahuan mengenai bentuk, rasa serta aroma dari makanan yang baru dicicipinya tersebut.

Dapat di simpulkan bahwasanya Pengetahuan merupakan suatu Informasi yang sudah di padu dengan pemahaman serta potensi untuk memutuskan dan selanjutnya terekam pada pikiran setiap orang. Dengan kata lain pengetahuan mempunyai arti sebuah kemampuan prediktif pada sesuatu hasil dari pengenalan pola. Jadi, pada saat informasi dan juga data yang masih dalam kerancuan atau kebigungan,

maka pengetahuan dalam hal ini mampu menangani hal tersebut. Dan inilah yang dimaksud dengan potensial menindaki.

3. Jenis Pengetahuan

Indikator Pengetahuan Menurut Philip Khotler (2000:401) Pola perilaku yang dimiliki konsumen dipengaruhi oleh pengetahuan mereka.²⁷ Pengukuran pengetahuan menurut Notoadmojo (2003) pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket yang menanyakan tentang isi materi yang ingin di ukur dari subjek penelitian atau reponden. Dengan tingkat pengetahuan yang dimilikinya konsumen dapat memproses informasi yang baru, membuat pertimbangan dan mengambil keputusan. Dalam menghadapi penawaran produk atau jasa, informasi yang dimiliki masyarakat mengenai produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku dalam pembelian produk atau jasa yang membagi pengetahuan menjadi 3 jenis pengetahuan produk yaitu:

- a. Pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk, seorang konsumen atau nasabah akan melihat suatu produk berdasarkan kepada karakteristik atau ciri atau atribut produk tersebut. Bagi seorang nasabah bila ia ingin menginvestasikan uangnya baik dalam bentuk deposito maupun tabungan maka nasabah harus mengetahui jenis investasi, lama investasi, nisbah, bonus dan sebagainya.

²⁷ Maskur rosyid, Halimatul Saidiah,, “Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung Santri Dan Guru” *jurnal Islaminomic*, Vol. 7 No. 2, (2016), h. 42-42

- b. Pengetahuan tentang manfaat produk Jenis pengetahuan produk yang kedua adalah tentang manfaat produk. Nasabah menabung atau menginvestasikan dananya di bank syariah, karena ia telah mengetahui manfaatnya seperti terhindar dari riba dan terhindar dari perbuatan dzalim.
- c. Pengetahuan tentang kepuasan suatu produk akan memberikan kepuasan kepada konsumen jika produk tersebut telah digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen. Agar produk tersebut bisa memberikan kepuasan yang maksimal dan kepuasan yang tinggi kepada konsumen, maka konsumen harus bisa menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut dengan benar.

Pengetahuan produk menurut Peter dan Olson dibedakan menjadi antara lain:²⁸

- a. Pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk berupa warna, model, tahun, dan lain-lain. Ada dua macam atribut menggambarkan ciri-ciri suatu produk dan atribut abstrak yang menggambarkan karakteristik produk berdasarkan persepsi konsumen.
- b. Pengetahuan tentang manfaat produk
- c. Pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen.

²⁸Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*,(Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 2011), h.147

Tingkatan pengetahuan dibentuk ketika seseorang mengkombinasikan beberapa konsep arti ke dalam kategori pengetahuan yang lebih besar dan lebih abstrak.

4. Sumber Pengetahuan

a. Pengalaman (*experience*)

Pengalaman hidup sehari-hari atau yang kita kenal dengan istilah *common-sense* atau *common-sense knowing* berupaya memperoleh pengetahuan melalui pengalaman-pengalaman ini, oleh Freankel, walken, dan Hyun disebut *sensory experience*. Pengalaman hidup sehari-hari ini dimiliki atau dialami oleh kebanyakan orang atau orang awam bersifat apa adanya. Pengalaman sehari-hari itu tidak memerlukan pembuktian dan apalagi meyangkut cara berfikir kritis, Karena sifat nya yang umum itu awam itulah orang menerima apa adanya saja.²⁹

Pengalaman pribadi setiap orang sangat beragam dan berbeda-beda. Kadang kala dengan berbekal pengalaman pribadi ini atau pengalaman yang diperoleh melalui interaksi dengan orang lain, seseorang memperoleh manfaat darinya. Namun demikian, tidak semua bentuk pengalaman sesuai untuk mengatasi masalah yang kita hadapi, untuk mencari jawaban persoalan yang bersifat sederhana dapat saja suatu persoalan sudah mudah dipecahkan.

²⁹ Soekidjo Notoadmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005), h. 12

b. Kewenangan atau Otoritas (*Authority*)

Pengetahuan dari seseorang yang memiliki kewenangan, yaitu memiliki kemampuan atau kapasitas dalam hal tertentu. Wewenang atau otoritas yang dimiliki oleh seseorang yang memiliki keahlian dalam bidang tertentu. Wewenang ini sering juga dipakai sebagai pegangan oleh seseorang dalam suatu usaha untuk memecahkan persoalan-persolan yang dihadapi. Masalah *E-Banking*, misalnya hanya dipahami oleh orang-orang yang telah mempelajari atau berkecimpung dalam bidang tersebut.

Masalah-masalah yang menyangkut atau berhubungan dengan kewenangan, misalnya terjadi kolusi dan korupsi dalam sebuah bank atau perusahaan seringkali mengundang perhatian public. Hal ini perlu adanya pembuktian oleh akuntan. Misalnya, tanggapan tentang terjadinya devaluasi dan inflasi, kita seringkali meminta pendapat dari ekonomi dan ahli moneter.³⁰

c. Berfikir Deduktif (*Deductive Thinking*)

Berfikir deduktif disebut juga penalaran deduktif merupakan proses berfikir yang didasarkan pada pernyataan-pernyataan yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus dengan menggunakan logika tertentu. Penalaran deduktif ini sebagai karya Aritoteles dan pengikutnya (Ari, Jacobs dan Sorensen, 2010) dapat dijelaskan sebagai suatu proses berfikir dari

³⁰ Soekidjo Notoadmodjo, *Metodologi...*, h. 12

pengetahuan yang bersifat umum ke khusus melalui argument yang bersifat logis. Suatu argument terdiri atas sejumlah pernyataan yang berhubungan antara satu dengan yang lain. Pernyataan akhir disebut sebagai kesimpulan berdasarkan premis-premis sebelumnya.

Secara singkat dapat diungkapkan bahwa penalaran atau berfikir deduktif itu adalah cara berfikir dari hal bersifat umum (*General thinking*) ke hal-hal bersifat khusus *specific knowledge*. Cara berfikir ini dilandasi dengan suatu system penyusunan fakta yang sudah diketahui lebih dahulu untuk sampai pada kesimpulan yang benar. Dasar-dasar yang dipakai oleh pendekatan dilakukan melalui serangkaian pernyataan atau silogisme, yang bertolak dari tiga hal. Ketiga dasar berfikir ini meliputi :

- 1) Dasar pikiran utama atau premis mayor, merupakan suatu pernyataan umum dan universal karena setiap pernyataan (*statement*) yang diungkapkan menfandung kebenaran umum dan berlaku secara universal.
- 2) Dasar berfikir kedua atau premis minor, mengandung pernyataan yang lebih khusus dan merupakan bagian dari premis utama. Kebenaraan premis kedua ini sangat tergantung pada dan menjai bagian premis utamanya. Premis kedua ini menjadi data pendukung dan menyatakan kebenaran premis utama.

3) Kesimpulan atau disebut juga deduksi, kesimpulna dibuat berdasarkan kebenaran-kebenaran yang dinyatakan dalam premis-premis baik mayor maupun minor. Apabila dalam premis mayor atau minor saling mendukung, dimana premis minor menjadi bagian-bagian atau hal-hal khusus yang mendukung kebenaran premis sebelumnya , maka ada hubungan yang sejalan. Hubungna antara premis mayor antau pernyataan pertama dan kkeusa secara konsesten dapat mendukung kesimpulan yang dibuat. Kita tidak dapat membuat kesimpulan yang tepat, apabila premis utama dan premis kedu saling berhubungan.

d. Berfikir Induktif (*Induktive Thinking*)

Penalaran induktif menndasarkan pada pengamatan atau fakta di lapangan. Berdasarkan hasil pengamatan atau fakta dilapangan, fakta-fakta dikumpulkan berdasarkan kejadian-kejadian atau perihal khusus yang kemudian dipakai untuk membuat kesimpulan umum. Cara berfikir induktif pada dasar nya bertolak dari dasr pemikiran bahwa suatu kebenaran tidaklah selalu dari otoritas atau kewenangan belaka.

Dalam berfikir iduktif seseorang harus melakukan pengamatan atau observasi sendiri, mencari fakta untuk mencapai generalisasi. Cara berfikir induktiif berbeda dengan car berfikir deduktif yang berdasarkan pada pemikiran harus diketahui terlebih

dahulu sebelum sampai pada kesimpulan yang benar. Dalam cara berfikir induktif, kesimpulan akan tercapai dengan mengamati contoh, fakta gejala-gejala atau objeknya. Induktif sempurna dicapai dengan cara mengamati semua contoh yang dijadikan objek penyelidikan. Namun demikian, tidaklah mungkin satu-satu setiap gejala sehingga orang mengamati sebagian kecil saja. Oleh sebab itu kesimpulan yang dicapai dikatakan sebagai induksi tak sempurna.

e. Berfikir Ilmiah (*Scientific Thinking*)

Proses berfikir ilmiah adalah proses melakukan penalaran (*reasoning*) terhadap sesuatu hal sesuai dengan prosedur ilmiah. Sesuatu disebut ilmiah apabila bias ditangkap dengan *rasio* (pikir). Dengan sesuatu itu dikatakan rasional apabila cara pemikirannya dilandasi oleh prosedur ilmiah, atau sesuatu dikatakan rasional apabila dapat diterima oleh akal. Artinya menurut pertimbangan akal atau pikiran sehat, apabila seseorang menghadapi masalah maka untuk memecahkan atau mengatasi masalah itu dengan berbagai cara.³¹

Pemecahan masalah itu dilakukan dengan pendekatan ilmiah. Pendekatan ilmiah ini, dalam penelitian biasanya dilukiskan dengan suatu proses dimana peneliti atau penyelidik

³¹ Punaji, Setyosari, *metode penelitian pendidikan pengembangan*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2013), h. 16

secara induktif melakukan pengamatan-pengamatan, dan kemudian ia menyusun hipotesis (jawaban tentatif).

Pendekatan ilmiah menuntut langkah-langkah secara sistematis, objektif, teratur, teramati (empiris) dan analisi yang kita iidentifikasi sebagai ciri-ciri pendekatan ilmiah . proses berfikir yang dilakukan itulah yang kita kenal dengan pendekatan secara induktif, karena kita perlu memperoleh bukti secara empiris dan bukan dari teoritis. Atau dengan kata lain suatu permasalahan tidak hanya diselesaikan dengan cara deduktif , dan sebaliknya kita juga tidak mendasarkan pada pemecahaan masalah secara induktif.

Dalam pendekatan ilmiah, kita memikirkan apa yang akan terjadi apabila hipotesis benar, kemudian kita melakukan pengamatan secara sistematis atau pengumpulan data kemudian melakukan analisis data. Atas dasar analisis inilah kita dapat membuat keputusan untuk menerima atau menolak hopotesis. Berdasar keputusan itulah kita membuat suatu kesimpulan , dengan pendek kata, kesimpulan dibuat atau diambil berdasarkan hasil keputusan apakah menerima atau menolak hepotesis penelitian.³²

³² Punaji, Setyosari, *metode...*, h. 17

5. Tingkatan Pengetahuan

a. Tahu (*Know*)

Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya, mengingat kembali termasuk (*recall*) terhadap suatu yang spesifik dari seluruh bahan atau rangsangan yang diterima.

b. Memahami (*Comprehension*)

Memahami diartikan sebagai suatu kemampuan menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui, dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara luas.

c. Aplikasi (*Application*)

Aplikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi yang nyata.

d. Analisis (*Analysis*)

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek ke dalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam suatu struktur organisasi dan masih ada kaitannya satu sama lain.

e. Sintesis (*synthesis*)

Sintesis menunjukkan kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru.³³

³³ A. Wawan dan Dewi M, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan Sikap dan Perilaku Manusia*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2011), h. 13

f. Evaluasi (*Evaluation*)

Menilai sesuatu sesuai dengan standar kualitas³⁴

6. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pengetahuan

a. Umur

Makin tua umur seseorang maka proses perkembangan mentalnya bertambah baik, akan tetapi pada umur tertua , bertambahnya proses perkembangan mental ini tidak secepat seperti jika umur belasan tahun. Selain itu, semakin tua umur semakin banyak pengetahuan yang didapat sesuai dengan daya ingat masing-masing.

b. Pendidikan

Pendidikan adalah sebuah proses pengubahan sikap dan perilaku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan sebuah visi pendidikan yaitu mencerdaskan manusia.

c. Media

Contoh media yang didesain secara khusus untuk mencapai masyarakat luas seperti televisi, radio, koran, majalah, dan internet.

d. Informasi

Informasi adalah sesuatu yang dapat diketahui, namun ada pula yang mengatakan informasi sebagai membagi pengetahuan, selain itu informasi juga memiliki arti yang lain sebagaimana diartikan

³⁴ Nyayu Khodijah, *psikologi pendidikan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017), h.

RUU teknologi informasi mengartikan informasi sebagai suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, dan menyimpan, manipulasi, mengumumkan, menganalisa, dan menyebarkan informasi dengan maksud dan tujuan tertentu.

Sedangkan informasi sendiri mencakup data teks, gambar, suara, kode, program computer, dan basis data. Adanya perbedaan definisi informasi dikarenakan pada hakikatnya informasi tidak dapat diuraikan , sedangkan informasi dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, yang diperoleh dari data pengamatan terhadap dunia sekitar kita serta diteruskan melalui komunikasi.

e. Sosialisasi

Sosialisasi sangat diperlukan dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat. semakin banyak sosialisasi maka semakin banyak pengetahuan masyarakat.

f. Keluarga

Dua orang atau lebih yang bergabung karena hubungan darah atau tali perkawinan. Keluarga dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang dalam hal yang baru dalam suatu keluarga itu

g. Teman

Teman sangat berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang, semakin banyak teman maka semakin banyak pengetahuan yang kita dapatkan.

h. Lingkungan

Seluruh kondisi yang ada disekitar manusia dan pengaruhnya mengacu pada perkembangan dan perilaku seseorang atau kelompok.

i. Faktor Pekerjaan

Pekerjaan seseorang sangat berpengaruh terhadap proses mengakses informasi yang dibutuhkan terhadap suatu obyek.

j. Faktor Pengalaman

Pengalaman seseorang sangat mempengaruhi pengetahuan, semakin banyak pengalaman seseorang tentang suatu hal, maka akan semakin bertambah pula pengetahuan seseorang akan hal tersebut.³⁵

Menurut Rahayu (2010), terdapat 8 hal yang mempengaruhi pengetahuan yaitu:

a. Pendidikan

Pendidikan merupakan sebuah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan bahwa sebuah visi pendidikan yaitu untuk mencerdaskan manusia.

³⁵ Melian, *MPKT Modal*, (Jakarta, FEVI, 2017), h. 112

b. Pekerjaan

Lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang mendapatkan pengalaman dan pengetahuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

c. Pengalaman

Pengalaman merupakan sebuah kejadian atau peristiwa yang pernah dialami oleh seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya.

d. Usia

Umur seseorang yang bertambah dapat membuat perubahan pada aspek fisik psikologis, dan kejiwaan. Dalam aspek psikologis taraf berfikir seseorang semakin matang dan dewasa.

e. Kebudayaan

Kebudayaan tempat dimana kita dilahirkan dan dibesarkan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap terbentuknya cara berfikir dan perilaku kita

f. Minat

Minat merupakan suatu bentuk keinginan dan ketertarikan terhadap sesuatu. Minat menjadikan seseorang untuk mencoba dan menekuni suatu hal dan pada akhirnya dapat diperoleh pengetahuan yang lebih mendalam.

g. Paparan informasi

RUU teknologi informasi mengartikan informasi sebagai suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, dan menyimpan, manipulasi, mengumumkan, menganalisa, dan menyebarkan informasi dengan maksud dan tujuan tertentu yang bisa didapatkan melalui media elektronik maupun cetak.

h. Media

Contoh media yang didesain secara khusus untuk mencapai masyarakat luas seperti televisi, radio, koran, majalah, dan internet.

7. Jenis-Jenis Pengetahuan

a. Pengetahuan Implisit

suatu pengetahuan yang tertanam pada bentuk dari pengalaman seseorang dan isinya berbagai faktor yang masih belum nyata di antaranya seperti keyakinan pribadi, perspektif, dan prinsip-prinsip. Pengetahuan dalam bentuknya yang masih diam umumnya sangat sulit di bagikan ke orang lain baik secara tulisan atau lisan. Keahlian pada bahasa, lalu merancang atau mengoperasikan suatu alat termasuk mesin sehingga memerlukan pengetahuan yang cukup sulit untuk bisa muncul secara eksplisit serta menjadi sulit untuk di transferkan kepada orang lain secara eksplisit.

b. Pengetahuan Eksplisit

Merupakan pengetahuan yang sudah di dokumentasi atau tersimpan dalam bentuk real/nyata yakni berupa media, atau sejenisnya. Hasil tersebut sudah di artikulasi ke dalam bentuk yang formal serta dapat relatif dengan mudah di bagikan secara luas.

c. Pengetahuan Empiris

pengetahuan yang lebih mengedepankan pengamatan serta pengalaman atau yang lebih dikenal dengan sebutan pengetahuan empiris atau pengetahuan posteriori. Untuk mendapatkan pengetahuan ini memerlukan pengamatan yang harus di lakukan secara empiris dan rasional. Pengetahuan empiris bisa di kembangkan menjadi pengetahuan deskriptif yang mana jika seseorang melukiskan atau menguraikan dengan berbagai penjelasan berkenaan dengan semua ciri-ciri, karakteristik serta efek yang terdapat pada objek empiris.

d. Pengetahuan Rasionalisme

Merupakan suatu pengetahuan yang di dapatkan dari lewat akal. Rasionalisme lebih menekankan berdasarkan pengetahuan yang tidak ada penekanan berdasarkan pengalaman.

8. Pengetahuan Nasabah

Pengetahuan konsumen terdiri dari informasi yang tersimpan di dalam ingatan pengetahuan konsumen. Para pemasar sangat tertarik untuk mengerti dan memahami pengetahuan konsumen. Informasi

yang dipegang oleh konsumen tentang produk/jasa akan sangat mempengaruhi pola pembelian mereka. Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman.³⁶

Semakin meningkatnya persaingan dalam dunia perbankan maka bank-bank syariah mendorong untuk lebih berorientasi kepada konsumen atau nasabah. Untuk mendukung upaya tersebut diperlukan pengetahuan mengenai konsumen terutama perilakunya. Setidaknya ada dua alasan mengapa perilaku konsumen perlu dipahami. Pertama, dengan memahami konsumen akan menuntun pemasar kepada kebijakan pemasaran yang tepat dan efisien. Kedua, diharapkan dengan berorientasi kepada konsumen, pemasar dapat melakukan strategi yang baik dalam mensiasati kelebihan penawaran dari pada permintaan di dunia bisnis. Menurut John C Mowen Michael Minor dialih bahasakan oleh Lina Salim menjelaskan bahwa perilaku konsumen adalah studi tentang unit pembelian dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang/jasa, pengalaman serta ide-ide.

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen cenderung memilih produk yang memberikan nilai atau manfaat yang lebih dibandingkan dengan produk lainnya. Keputusan konsumen timbul karena adanya penilaian yang objektif atau karena dorongan emosi. Keputusan untuk

³⁶ Kotler, Phillip, dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli dan Menyamin Molan, ,Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia. (Jakarta: PT Prenhallindo, 2000), h. 132

bertindak adalah berasal dari serangkaian aktivitas dan rangsangan mental dan emosional. Keputusan yang rumit sering melibatkan beberapa keputusan (*decision*) melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternative. Keputusan selalu mensyaratkan pilihan diantara beberapa perilaku yang berbeda.

Keputusan pembelian konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya.

1. Pengenalan Masalah. Konsumen merasakan adanya kebutuhan dan keinginan yang belum terpenuhi dan terpuaskan.
2. Pengenalan Masalah. Konsumen merasakan adanya kebutuhan dan keinginan yang belum terpenuhi dan terpuaskan.
3. Evaluasi Alternatif. Konsumen mengevaluasi pilihan berkenaan dengan manfaat yang diharapkan dengan menyempitkan pilihan hingga alternatif yang dipilih.
4. Keputusan pembelian. Konsumen memilih alternatif yang dipilih dan memutuskan pembelian.
5. Perilaku Pasca Pembelian. Konsumen mengevaluasi apakah alternatif yang dipilih telah memenuhi kebutuhan dan harapan setelah digunakan.

B. *E-Banking*

1. Pengertian *Electronic Banking (E-Banking)*

Perkembangan pesat teknologi informasi dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman nyaman dan efektif. diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *E-Banking*. Melalui *E-Banking*, nasabah bank pada umumnya dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan berbagai peralatan elektronik (*intelligent electronic device*), seperti *personal computer (PC)*, *personal digital assistant (PDA)*, anjungan tunai mandiri (ATM), kios atau telepon.

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan *Electronic Banking (E-Banking)* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *phone banking*, *electronic fund transfer (EFT)*, *Electronic Data Capture (EDC)/Point of Sales (POS)*, *Internet Banking* dan *mobile banking*. Dalam memberikan pelayanan *E-Banking*, bank dapat menyediakan layanan yang bersifat *informational*, *communicative* dan/atau *transactional*. Penyediaan layanan *E-Banking* hendaknya memperhatikan prinsip *prudential banking*, prinsip pengamanan dan terintegrasinya sistem teknologi

informasi, *cost effectiveness*, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis bank.³⁷

Kotler & Keller menyatakan bahwa layanan adalah sebuah aktivitas yang diasosiasikan dengan elemen intangibility (sesuatu yang abstrak), dimana di dalamnya terjadi interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan tetapi tidak berakibat terhadap suatu kepemilikan. Perubahan kondisi dapat saja terjadi dan produksi layanan bisa saja berkaitan dengan sebuah produk fisik.

Menurut Poon , terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator kenyamanan suatu layanan *E-Banking* atau sistem internet *banking* , yaitu sebagai berikut.³⁸

- a. Nasabah dapat mengakses internet *banking* kapan pun dan di manapun (*anytime and anywhere*)
- b. Tidak terdapat antrian (*queue*)
- c. Hemat waktu (*saving time*)

2. Jasa Perbankan Yang Berbasis Teknologi

Teknologi *E-Banking* adalah fasilitas yang digunakan sebagai sarana transaksi. Mengenai perbedaan *E-Banking* pada bank syariah

³⁷ Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 361

³⁸ Maya Angela Sivia, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani makassar*. Dikutifdari https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=skripsi+maya+angela+tentang+faktor+yang+mempengaruhi+minat&btnG=, pada hari sabtu, tanggal 1 Februari 2020, pukul 19.34 Wib

dan bank konvensional, tidak ada halal haram dalam penggunaan media tersebut.³⁹ Dalam upaya meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu layanan kepada nasabahnya, bank dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis antara lain dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Pengembangan strategi tersebut selanjutnya mendorong investasi baru dalam teknologi yang digunakan dalam pemrosesan transaksi dan informasi. Keandalan bank dalam mengelola teknologi menentukan keberhasilan bank dalam menghasilkan suatu informasi yang lengkap, akurat, terkini, terpercaya, utuh, aman, konsisten, tepat waktu dan relevan sehingga informasi yang dihasilkan mendukung proses pengambilan keputusan dan operasional bisnis bank.⁴⁰

Dengan demikian, perbankan juga ikut memperlancar transaksi perdagangan dan peredaran uang dengan memberikan jaminan kepada nasabah, bertindak sebagai agen, serta memberikan beberapa layanan lain termasuk yang berbasis teknologi informasi seperti *E-Banking*.

Adapun jasa perbankan yang dapat digunakan dengan teknologi *E-Banking* antara lain adalah sebagai berikut:

a. Jasa Pengiriman Uang (Transfer)

Pengertian transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang dari

³⁹ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 413

⁴⁰ Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 277

rekening yang satu ke rekening yang lain dengan berbagai tujuan. Pengiriman uang atau pemindahan uang dapat dilakukan dengan berbagai tujuan, baik dalam kota, luar kota atau bahkan ke luar negeri.⁴¹ Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat Telex, Telepon, atau *On Line* Komputer. Sarana yang dipilih akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.

Keuntungan yang diperoleh bank dan nasabah lewat pengiriman uang atau transfer lewat bank adalah sebagai berikut:

- 1) Pengiriman uang lebih cepat
- 2) Aman sampai tujuan
- 3) Pengiriman dapat dilakukan lewat telepon melalui pembebanan rekening
- 4) Prosedur mudah, murah, dan aman.⁴²

b. Jasa Kartu Kredit (*Bank Card*)

Defenisi dari *bank card* itu sendiri adalah instrument-instrumen dengan nama *bithaqah Iqradh*, atau kartu layanan perbankan.⁴³ *Bank card* merupakan “uang plastik” yang dikeluarkan oleh bank. Kegunaannya adalah sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket, pasar swalayan, hotel, restoran, tempat hiburan, dan tempat lainnya.

⁴¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 168.

⁴² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 111.

⁴³ Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman, *Banking Cards Syariah: Kartu Kredit dan Debit dalam Perspektif Fiqih* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 18.

Disamping itu dengan kartu ini juga dapat diuangkan berbagai tempat seperti di ATM (Automated Teller Machine). ATM dewasa ini kita kenal dengan istilah Anjungan Tunai Mandiri yang biasanya tersebar di berbagai tempat yang strategis seperti di pusat perbelanjaan, hiburan, dan perkantoran.

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan *bank card* adalah *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk hari libur. Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain:

- 1) Penarikan Tunai
- 2) Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda
- 3) Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit)
- 4) Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya⁴⁴

Keuntungan yang diberikan dengan adanya ATM antara lain:

- a) Lokasi ATM tersebut tersebar di berbagai tempat-tempat strategis
- b) Pengoperasiannya mudah
- c) Melayani 24 jam termasuk hari libur

⁴⁴ Ismail, Manajemen Perbankan: *Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2010), h. 174.

- d) Menjamin keamanan dan privacy
- e) Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari⁴⁵

c. Jasa Pembayaran

Jasa ini diutamakan untuk membantu nasabahnya dalam mengumpulkan setoran atau pembayaran lewat bank. Setoran atau pembayaran yang biasa diterima oleh bank antara lain:

- 1) Pembayaran listrik
- 2) Pembayaran telepon
- 3) Pembayaran pajak
- 4) Pembayaran uang kuliah
- 5) Pembayaran rekening air
- 6) Pembayaran lain-lain

Jasa ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam membayar kewajibannya cukup hanya ditempat.

d. Jasa Pembelian

Dalam hal ini bank dapat pula memberikan pelayanan berupa jasa pembelian seperti antara lain:

- 1) Pulsa telepon berbagai operator
- 2) Token PLN
- 3) TV Berlangganan
- 4) Dan lain-lain

⁴⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 119-120

3. Sejarah *Electronic Banking (E-Banking)*

Electronic Banking atau *E-Banking*, adalah istilah yang menggambarkan semua transaksi yang terjadi antara perusahaan, organisasi, dan individu dan lembaga perbankan mereka. Pertama dikonseptualisasikan dalam pertengahan 1970-an, Inggris Negara pertama yang mempunyai layanan perbankan online, didirikan oleh Bank of Scotland bagi para pelanggan dari Nottingham Building Society (NBS) pada tahun 1983.

Beberapa bank yang ditawarkan nasabah perbankan elektronik pada tahun 1985. Namun, kurangnya pengguna internet, dan biaya yang terkait dengan penggunaan *online banking*, terhambat pertumbuhan. Ledakan internet di akhir 1990-an membuat orang lebih nyaman dengan membuat transaksi melalui web. Meskipun kehancuran dot-com, *E-Banking* tumbuh bersama internet. Sementara lembaga keuangan mengambil langkah untuk menerapkan *E-Banking* di pertengahan 1990-an, *Stanford Federal Credit Union* adalah lembaga keuangan pertama yang menawarkan layanan *Internet Banking* online untuk semua anggotanya pada bulan Oktober 1994, banyak konsumen ragu-ragu untuk melakukan transaksi keuangan melalui web. Butuh adopsi perdagangan elektronik, berdasarkan perusahaan *trailblazing* seperti *America Online*, *Amazon.com* dan *eBay*, untuk membuat ide membayar untuk barang secara online luas. Pada tahun 2000, 80 persen dari bank-bank AS yang ditawarkan *E-*

Banking. Digunakan pelanggan tumbuh perlahan-lahan. Di Bank of America, misalnya, butuh 10 tahun untuk memperoleh 2 juta *E-Banking* pelanggan. Namun, perubahan budaya yang signifikan terjadi setelah ketakutan Y2K berakhir.

Pada tahun 2001, *Bank of America* menjadi bank pertama ke atas 3 juta pelanggan *online banking*, lebih dari 20 persen basis pelanggannya. Sebagai perbandingan, lembaga-lembaga nasional lebih besar, seperti *Citigroup* mengklaim 2,2 juta hubungan online secara global, sementara *JP Morgan Chase Fargo* memiliki 2,5 juta pelanggan *online banking*, termasuk usaha kecil. Pelanggan online terbukti lebih loyal dan menguntungkan dari pelanggan biasa. Pada Oktober 2001, *Bank of America* pelanggan dieksekusi rekor 3,1 juta pembayaran tagihan elektronik, dengan total lebih dari \$ 1 miliar. Pada tahun 2009, sebuah laporan *Gartner Group* memperkirakan bahwa 47 persen orang dewasa AS dan 30 persen di Inggris bank online. Tahun 2000, implementasi *E-Banking* dan *mobile banking* mulai dilakukan oleh beberapa Bank di Indonesia dan sampai saat ini. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya.

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

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

- a. Transfer Dana atau Pemindahan Dana
 - 1) Dua rekening di bank yang sama
 - 2) Rekening di bank yang berbeda, missal rekening di bank A ke rekening di bank B
 - 3) Dan lain-lain
- b. Informasi
 - 1) Saldo
 - 2) Transaksi
 - 3) Dan lain-lain
- c. Pembayaran
 - 1) Listrik
 - 2) Handphone berbagai operator
 - 3) Iuran TV Kabel
 - 4) PBB
 - 5) Kartu Kredit
 - 6) Dan lain-lain
- d. Pembelian
 - 1) Pulsa telepon/handphone berbagai operator
 - 2) Tiket pesawat
 - 3) Pulsa PLN prabayar
 - 4) Dan lain-lain⁴⁶

⁴⁶ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 66.

Munculnya *Electronic Banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator selular. Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan *Electronic Banking* memberikan keuntungan kepada semua kalangan, seperti bank, operator selular dan nasabah bank pengguna *Electronic Banking*.

5. Produk-Produk *Electronic Banking*

Kemajuan teknologi *E-Banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun wireless (tanpa kabel).⁴⁷

Ternyata *E-Banking* tersebut telah melahirkan beberapa produk, yaitu:

a. *Internet Banking* (via internet/komputer)

Internet Banking, ini termasuk saluran teranyar *E-Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone banking* yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi

⁴⁷ Maryanto Supriyono, *perbankan...*, h. 67

dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar computer/PC atau PDA.⁴⁸

b. *Mobile banking (via handphone)*

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya.

c. *SMS Banking (via SMS)*

SMS Banking, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari Phone Banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses banking menu – Sim Tool Kit (STK) pada simcardnya.

⁴⁸ Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h. 6.

d. *Phone Banking* (via telepon)

Phone banking, ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan *Phone Banking* hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator/CSO*. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain; serta dilayani oleh *Interactive Voice Response (IVR)*. Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP dimanapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

e. ATM

ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran *E-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam

perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (*voucher* dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja ditempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.⁴⁹

Produk tersebut membuat lompatan teknologi yang luar biasa, menembus batasan ruang dan waktu. Kapanpun, dimanapun nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam. Nasabah dibuat nyaman dengan produk jasa ini, karena untuk transaksi yang bermacam-macam cukup bertransaksi di tempat nasabah, dan tidak perlu datang ke bank. Hanya sayangnya tidak semua bank mempunyai produk *Electronic Banking (Internet Banking dan Mobile Banking)*. Saat ini produk ini hanya terbatas pada bank-bank besar, karena biaya pengembangan perangkat

⁴⁹ Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h. 6.

keras/*hardware*, perangkat lunak/*software*, membangun jaringan, dan biaya perawatan sangat mahal.

6. Perkembangan Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*

Transaksi yang dapat dilakukan via “*Electronic Banking*” akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Selama ini *E-Banking* telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologilah yang turut mendorong ke arah itu. Ada beberapa bidang teknologi yang saling berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan *E-Banking*, yaitu:

a. *Hardware*

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

b. *Software*

Menyangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasi program.

c. Teknologi Komunikasi Data Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu *Voice* dan data. Sebagai gambaran kalau kita ngobrol (telepon biasa/konvensional) dengan teman sambil ketawa-ketawa itu adalah “*Voice*”, dan ini teknologi

“Analog”. Sedangkan “Data” dikaitkan dengan teknologi “Digital”. Digital hanya mengenal 2 angka, yaitu “0” dan “1”. Sekarang ini peta perubahan teknologi menjurus ke arah menggunakan teknologi digital. Contohnya internet, TV Digital, pelayanan data *service* (Indosat, Telkom, XL, operator telepon GSM/CDMA).

d. *Host to Host*

Ini berkaitan dengan hubungan kerja sama antara pihak bank dengan pihak lain. Sebagai contoh, pembayaran rekening listrik dapat dibayar di Bank A via ATM Bank A. Maka server Bank A harus dapat berhubungan dengan server PLN (*Host to Host*) untuk komunikasi data. Tetapi dalam praktiknya secara *hardware* dan *software* tidak bisa langsung dikoneksi karena kemungkinan adanya perbedaan sistem (server Bank A dengan server PLN). Dengan demikian agar dapat berjalan perlu adanya satu perusahaan pihak ketiga (operator) sebagai penengah untuk menjembatani kedua *server* tersebut sebagai *interfacing*. Tetapi kemungkinan bisa saja berhubungan langsung *host to host* apabila seluruh sistem sudah mendukung (*support*). Sebagai ilustrasi, ada 2 orang bicara dengan bahasa yang berbeda, maka perlu penerjemah agar bisa bicaranya saling dimengerti. Demikian pula *host to host* pada mitra-mitra lainnya: kantor Pajak, Telkom, dan mitra lainnya.⁵⁰

⁵⁰ Maryanto Supriyono, *Perbankan...*, h. 68-69.

7. Keamanan Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*
 - a. PIN merupakan kode akses sehingga nomor pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
 - b. Untuk *Internet Banking*, User ID bersifat rahasia dan *key token* tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
 - c. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
 - d. *Sim Card handphone* harus dilindungi karena nomor telepon tersebut sudah terdaftar pada database komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui *phone banking*. Apabila nomor handphone tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus di-unregistered.
 - e. Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.
8. Keunggulan dan Kelemahan *Electronic Banking (E-Banking)*
 - a. Keunggulan *Electronic Banking (E-Banking)*
 - 1) Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
 - 2) Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank.
Efisiensi waktu dan efisiensi biaya.

3) Aman, *Electronic Banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key Token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

b. Kelemahan *Electronic Banking (E-Banking)*

Resiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan *Phising*. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya.

Pelaku *phising* akan mendapatkan informasi yang sangat rahasia; *User Name* dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini mereka akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang mereka mau. Untuk menjaga agar tidak masuk ke dalam perangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti. Jika tidak tahu jelas dan pasti, jangan mencoba-coba alamat situs yang belum pasti. Atau adanya sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk menggandeng mesin ATM dengan satu alat tambahan yang berfungsi untuk membaca data isi magnetik kartu ATM dan nomor PIN via camera. Alat tambahan ini dapat berupa cover terletak di luar mesin ATM sulit dibedakan sesaat bahwa cover tersebut

berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATM nya. Isi dari pita magnetik adalah serangkaian bunyi *tone serial* yang berupa data identitas kartu. Data tone inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru . Atau dengan kemajuan teknologi yang pesat bisa saja dengan cara lainnya.⁵¹

⁵¹ Maryanto Supriyono, *Perbankan...*, h. 70-71.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Letak Geografis

Desa Air Buluh adalah salah satu dari beberapa desa yang berada di wilayah kecamatan Ipuh kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu. Desa Air Buluh berada di ketinggian 150,00 m di atas permukaan laut, sedangkan sebelah timur tanahnya berbukit dengan ketinggian rata-rata 500-600 meter dari permukaan laut yang pada umumnya ditumbuhi oleh hutan dan tanah yang subur. Wilayah desa Air Buluh terletak di koordinat 101.5393 LS/LU-3.039.526 BT/BB. Dari segi iklim desa Air Buluh beriklim tropis, dimana jumlah hari hujan yang terjadi rata-rata 2.915,00 MM pertahun dan perbulan rata-rata 5,00. Untuk kelembapan rata-rata 80,00 dan suhu rata-rata 37,00 oc perhari.

Secara administratif wilayah desa Air Buluh ini, berbatasan dengan :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Pulau Baru
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Air Rami
3. Sebelah timur berbatasan dengan Arga Jaya
4. Sebelah barat Berbatas dengan Samudra Hindia

B. Kependudukan

1. Keadaan Penduduk Menurut Jenis Kelamin

Penduduk desa Air Buluh terdiri dari berbagai suku diantaranya, suku Pekal, Melayu, Minang, Jawa dan seterusnya. Namun demikian

yang paling dominan adalah suku Pekal, yang telah menetap diwilayah ini secara turun temurun sejak zaman dahulu kala. Pembauran dan asimilasi antar suku bangsa berlangsung secara wajar dan normal, keadaan ini menunjukkan sikap keterbukaan masyarakat setempat dengan jiwa nasionalisme yang mendalam sebagai bangsa Indonesia.

Berdasarkan data terakhir yang dikeluarkan pemerintah desa Air Buluh Kecamatan Ipuh pada tahun 2018, desa Air Buluh berpenduduk 1.344 jiwa dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1

Keadaan Penduduk Menurut Jenis Kelamin Desa Air Buluh Tahun 2018

Laki-laki	Perempuan	Kepala Keluarga
723 jiwa	621 jiwa	364 KK

Sumber data : Dokumentasi kantor Desa Air Buluh

2. Keadaan Penduduk Menurut Jenis Mata Pencaharian

Sebagian besar wilayah desa Air Buluh berada ditepi pantai dan areal persawahan serta perkebunan. Oleh karena itu tingkat perekonomian masyarakatnya berkembang cukup pesat dengan didukung juga oleh lancarnya arus transportasi. Penghasilan masyarakat desa Air Buluh yang cukup besar disumbangkan melalui bidang kelapa sawit, karet, padi serta hasil laut. Berikut ini data mata pencaharian masyarakat desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko.

Tabel 3.2**Jenis Mata Pencaharian di desa Air Buluh**

No	Jenis Mata Pencaharian	Laki-laki	Perempuan
1	Petani	100	84
2	Buruh Tani	37	23
3	Pegawai Negeri Sipil	30	25
4	Pengrajin	3	0
5	Peternak	40	34
6	Nelayan	25	0
7	Montir	3	0
8	Pengobat Alternatif	5	3
9	TNI	1	0
10	POLRI	3	1
11	Dukun Tradisional	2	0
12	Karyawan Swasta	5	2
13	Pensiunan	7	3
14	Perangkat Desa	10	2
15	Kontraktor	5	0
16	Supir	5	0
17	Karyawan Honorer	13	15
Jumlah		486 Orang	

Sumber data : Dokumentasi kantor Desa Air Buluh

3. Keadaan Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat desa Air Buluh bermacam-macam, mulai dari lulusan Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi. Berikut ini daftar pendidikan penduduk desa Air Buluh.

Tabel 3.3

Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Air Buluh

No	Tingkat Pendidikan	Laki-laki	Perempuan
1	Taman Kanak-kanak	30	40
2	Sekolah Dasar	130	157
3	Sekolah Menengah Pertama	67	57
4	Sekolah Menengah Atas	45	50
5	Perguruan Tinggi	13	8
Jumlah		284	313

Sumber data : Dokumentasi kantor Desa Air Buluh

C. Sosial Budaya dan Adat Istiadat

Dalam hal adat istiadat di desa Air Buluh terdapat berbagai kesenian yang mengiringi proses acara-acara adat antara lain :

1. Ada istiadat dalam perkawinan
2. Ada istiadat dalam kelahiran anak
3. Ada istiadat dalam upacara kematian
4. Ada istiadat dalam tanah pertanian
5. Ada istiadat dalam pengelolaan laut/pantai
6. Ada istiadat dalam dalam memecahkan konflik warga

7. Ada istiadat dalam menjauhkan bala penyakit dan bencana alam
8. Ada istiadat dalam memulihkan hubungan antara alam semesta dengan manusia dan lingkungan
9. Ada istiadat dalam penanggulangan kemiskinan bagi keluarga tidak mampu/fakir miskin/terlantar.

Acara-acara adat tersebut mempunyai tata cara sendiri dalam masyarakat desa Air Buluh, dan hingga saat sekarang masih berlaku. Dalam hal ini penulis tidak mungkin menceritakan atau menenrangkan proses dari adat tersebut. Pada prinsipnya acara adat tersebut itu dilaksanakan penuh dengan hikmat dan penuh kesungguhan dilakukan oleh masyarakat setempat.

Didesa Air Buluh, terdiri dari 6 (enam) kaum, yaitu kaum Seri Pahlawan, Mekar Kasih, Kimas, Panglimo Malim, Marah Pahlawan dan Tanjung Berisi. Salah satu tugas daripada para kepala kaum yaitu menyakut masalah pernikahan. Misalkan terdapat salah satu dari warga masyarakat desa Air Buluh ingin melaksanakan pernikahan, maka seluruh kepala kaum wajib diundang

untuk dimusyawarahkan terkait proses pernikahan selanjutnya.

D. Keagamaan

Kehidupan beragama masyarakat desa Air buluh dapat dikatakan taat di dalam menjalankan ritual dan ibadah keagamaannya. Hal ini dapat dilihat dari kehidupan sehari-hari masyarakat desa Air buluh. Mayoritas masyarakat desa Air Buluh memeluk agama Islam. Yaitu sebanyak 99,9 %

selebihnya memeluk agama Kristen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table di bawah ini:

Table 3.4

Keadaan Penduduk Desa Air Buluh Menurut Jenis Agama Tahun 2018

Agama	Laki-laki	Perempuan
Islam	716	618
Kristen	7	3
Jumlah	723	621

Sumber data : Dokumentasi kantor Desa Air Buluh

Table 3.5

Jumlah Rumah Ibadah Desa Air Buluh

No	Sarana Peribadatan	Jumlah
1	Masjid	1
2	Mushollah	1

Sumber data : Dokumentasi kantor Desa Air Buluh

E. Karakteristik Informan

Adapun karakteristik informan utama sebagai berikut :

1. Informan yang menyekolahkan anaknya di luar daerah

Orang tua yang menyekolahkan anak nya diluar daerah berdasarkan obsevasi yaitu berjumlah 21 orang, akan tetapi peneliti lebih memfokuskan pada orang tua yang memiliki rekening tabungan.

2. Informan yang memiliki rekening tabungan

Table 3.6**Karakteristik Infoman Berdasarkan Kepemilikan Rekening Tabungan**

No	Bank	Jumlah
1	BRI	6
2	BNI Syariah	2
3	Mandiri	1
4	Jumlah	9

Sumber : data primer diolah 2020

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Analisis

1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Desa Air Buluh masih banyak yang belum mengetahui mengenai layanan *E-Banking* dari perbankan Syariah. Karena disebabkan tidak adanya sosialisasi dari pihak perbankan syariah sendiri. Hal ini terbukti dari pernyataan masyarakat yang belum pernah menerima informasi seputar *E-Banking* perbankan Syariah dari pihak mana pun, sehingga masyarakat masih banyak yang belum memiliki pengetahuan tersebut. Bahkan masyarakat lebih mengetahui layanan *E-Banking* dari perbankan konvensional seperti bank BRI dan Mandiri.

Berdasarkan wawancara penulis disampaikan oleh Asmara (45 Tahun), mengatakan bahwa :

“sudah sering mendengar dan sedikit mengetahui, anak saya yang memberitahu kalau dari pihak perbankan belum pernah mengadakan sosialisasi tentang layanan *E-Banking* kepada saya, hanya BNI Syariah ipuh yang saya ketahui, saya hanya mengetahui produk ATM dan dan BNI Mobile Banking, saya sudah pernah bahkan sering menggunakan Mobile Banking dan ATM, sedikit lebih mudah karna sudah sering menggunakannya tapi saat pertama kali saya menggunakan itu sedikit mengalami kesulitan karena belum mengerti cara menggunakannya, saya sangat merasakan manfaat dari layanan *E-Banking* yang saya gunakan,

BNI Mobile Banking yang saya gunakan sangat membantu, saya tidak perlu susah payah pergi ke bank untuk mentransfer uang karna bisa di kirim melalui handphone, bagus karna proses tidak pernah lama, ya saya cukup puas dalam menggunakannya dan saya akan menggunakan lagi di lain waktu, didaerah saya internet nya cukup memadai dalam penggunaan layanan *E-Banking*, layanan *E-Banking* yang saya gunakan harus ditunjang dengan akses internet, saya menggunakan handphone dalam penggunaan BNI Mobile Banking, kendala hanya terjadi ketika data internet habis dan terjadinya mati lampu, saya pernah mengalami masalah ketika handphone lelet dan aplikasi kembali dengan sendiri, tidak slalu lancar karna sering terjadi akses internet tiba-tiba hilang, sangat membantu dalam pekerjaan karna saya tidak perlu susah payah sering-sering ke bank apalagi cuman ingin mentransfer, *E-Banking* sangat membantu saya dalam menghemat waktu, tidak begitu produktif karna saya menggunakan nya hanya untuk kebutuhan sehari-hari bukan untuk dunia bisnis.⁵²

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Sudirman (43tahun),

mengatakan bahwa :

“Sudah sering mendengar dan tidak mengetahui begitu banyak tentang layanan *E-Banking*, teman saya yang memberitahu tentang layanan *E-Banking*, bank BNI yang saya ketahui, dari produk Bank BNI hanya satu yang saya ketahui, sudah pernah menggunakan dan masih menggunakan ATM, cukup mudah untuk dipahami, uang tersimpan lebih aman jika di simpan di ATM dan pengiriman uang juga terasa lebih cepat, ATM yang sering kali membantu, lebih mudah dalam pengiriman uang, bagus karna pekerjaan terasa lebih mudah, cukup puas dengan layanan yang digunakan dan masih akan menggunakannya di waktu lain, untuk layanan internet di daerah saya itu memadai kalau untuk layanan *E-Banking*, layanan yang saya gunakan tidak membutuhkan akses internet, saya menggunakan mesin ATM ketika ingin mengambil atau pun mengirim uang, tidak pernah terkendala karna saya tidak membutuhkan akses internet, pernah terjadi gangguan ketika ingin mengirim uang yang terjadi di mesin ATM, tidak begitu lancar karna sering terjadinmesin ATM yang bermasalah, sangat merasa terbantu khususnya dalam pekerjaan, tidak begitu efisien karna sering terjadi antrian ketika ingin mengambil atau pun mengirim uang di Bank, waktu keseharin saya lebih produktif setelah meetahui dan menggunakan layanan *E-Banking*.⁵³

⁵² Asmara, Masyarakat Desa Air Buluh, Wawancara pada tanggal 18 Februari 2020

⁵³ Sudirman, Masyarakat Desa Air Buluh, Wawancara pada tanggal 21 Februari 2020

Kemudian hasil wawancara penulis dengan bapak Cik Abdul Gani (46 tahun), mengatakan bahwa :

“saya tidak mengetahui apa itu layanan *E-Banking* maupun mendengarnya, saya juga tidak mengetahui layanan *E-Banking* karna belum pernah diadakan sosialisasi dari pihak bank manapun, saya sama sekali tidak mengetahui bank-bank yang mempunyai layanan *E-Banking* karna saya tidak menggunakan layanan *E-Banking*, produk-produk nya saya juga tidak mengetahui, saya tidak menggunakan layanan *E-Banking* karna belum ada yang memberitahu saya apa itu *E-Banking* dan cara menggunakannya, saya tidak menggunakan layanan *E-Banking*, saya tidak merasakan manfaat dari layanan *E-Banking*, saya juga tidak merasa terbantu dari layanan *E-Banking*, saya tidak merasakan kemudahan dari layanan *E-Banking*, saya tidak mempunyai peneilaian karna saya tidak menggunakannya, tidak ada kepuasan karna belum menggunakannya, layanan internet di daerah saya memadai tapi saya tidak tahu apakah internet bisa menunjang dari jalan nya *E-Banking*, untuk akses internet yang saya gunakan cukup memadai tapi tidak saya gunakan untuk layanan *E-Banking*, telepon seluler yang saya miliki tidak saya gunakan untuk layanan *E-Banking*, saya tidak mengetahui masalah seperti apa yang ada di dalam layanan *E-Banking*, saya juga tidak mengetahui kelancaran dan penundaan yang ada di layanan *E-Banking*, saya tidak pernah terbantu apalagi dalam pekerjaan sehari-hari, saya tidak merasa merasa efisien dari layanan *E-Banking*, saya juga tidak merasa produktif yang diberikan oleh layanan *E-Banking*.”⁵⁴

Dalam hal ini juga disampaikan oleh bapak Samsul Bahri (50 tahun), mengatakan bahwa :

“pernah mendengar dan sedikit mengetahui, teman yang memberitahu tentang layanan *E-Banking*, ada Bank BRI dan Mandiri , hanya satu produk yang saya ketahui, sudah pernah menggunakan dan masih menggunakan ATM, cukup mudah untuk dipahami, uang tersimpan lebih aman jika di simpan di ATM, layanan ATM yang sering kali membantu, lebih mudah dalam pengiriman uang, bagus karna pekerjaan terasa lebih mudah, cukup puas dengan layanan yang diguunkan dan masih akan

⁵⁴ Cik , Masyarakat Desa Air Buluh, Wawancara pada tanggal 19 Februari 2020

menggunakan nya di waktu lain, untuk layanan internet di daerah saya itu memadai kalau untuk layanan *E-Banking*, layanan yang saya gunakan tidak membutuhkan akses internet, saya menggunakan mesin ATM ketika ingin mengambil atau pun mengirim uang, tidak pernah terkendala karna saya tidak membutuhkan akses internet, pernah terjadi gangguan ketika ingin mengirim uang yang terjadi di mesin ATM, tidak begitu lancar karna sering terjadinmesin ATM yang bermasalah, sangat merasa terbantu khususnya dalam pekerjaan, tidak begitu efisien karna sering terjadi antrian ketika ingin mengambil atau pun mengirim uang di Bank, waktu keseharin saya lebih produktif setelah meetahui dan menggunakan layanan *E-Banking*.⁵⁵

Selanjutnya disampaikan oleh bapak Hasbi (52 tahun), mengatakan

bahwa :

“Saya tidak pernah mendengar tentang layanan *E-Banking*, saya juga tidak mengetahui layanan *E-Banking*, saya sama sekali tidak mengetahui bank-bank yang mempunyai layanan *E-Banking* karna belum ada orang-orang bank memberitahu saya tentang layanan *E-Banking*, produk-produk nya saya juga tidak mengetahui, saya tidak menggunakan layanan *E-Banking* karna belum ada yang memberitahu saya apa itu *E-Banking* dan cara menggunakannya, saya tidak menggunakan layanan *E-Banking*, saya tidak merasakan manfaat dari layanan *E-Banking*, saya juga tidak merasa terbantu dari layanan *E-Banking*, saya tidak merasakan kemudahan dari layanan *E-Banking*, saya tidak mempunyai penilaian karna saya tidak menggunakannya, tidak ada kepuasan karna belum menggunakannya, layanan internet di daerah saya memadai tapi saya tidak tahu apakah internet bisa menunjang dari jalan nya *E-Banking*, untuk akses internet yang saya gunakan cukup memadai tapi tidak saya gunakan untuk layanan *E-Banking*, telepon seluler yang saya miliki tidak saya gunakan untuk layanan *E-Banking*, saya tidak mengetahui masalah seperti apa yang ada di dalam layanan *E-Banking*, saya juga tidak mengetahui kelancaran dan penundaan yang ada di layanan *E-Banking*, saya tidak pernah terbantu apalagi dalam pekerjaan sehari-hari, saya tidak merasa merasa efisien dari layanan *E-Banking*, saya juga tidak merasa produktif yang diberikan oleh layanan *E-Banking*.”⁵⁶

⁵⁵ Samsul , Masyarakat Desa Air Buluh, Wawancara pada tanggal 20 Februari 2020

⁵⁶ Hasbi, Masyarakat Desa Air Buluh, Wawancara pada tanggal 21 Februari 2020

Dalam hal ini juga disampaikan oleh bapak Rahmad (42 tahun), mengatakan bahwa :

“Saya tidak pernah mendengar tentang layanan *E-Banking*, saya juga tidak mengetahui layanan *E-Banking*, saya sama sekali tidak mengetahui bank-bank yang mempunyai layanan *E-Banking* karna saya tidak menggunakan layanan *E-Banking* dan belum ada pihak perbankan di ipuh mengadakan sosialisasi kepada saya, produk-produk nya saya juga tidak mengetahui, saya tidak menggunakan layanan *E-Banking* karna belum ada yang memberitahu saya apa itu *E-Banking* dan cara menggunakannya, saya tidak menggunakan layanan *E-Banking*, saya tidak merasakan manfaat dari layanan *E-Banking*, saya juga tidak merasa terbantu dari layanan *E-Banking*, saya tidak merasakan kemudahan dari layanan *E-Banking*, saya tidak mempunyai penilaian karna saya tidak menggunakannya, tidak ada kepuasan karna belum menggunakannya, layanan internet di daerah saya memadai tapi saya tidak tahu apakah internet bisa menunjang dari jalan nya *E-Banking*, untuk akses internet yang saya gunakan cukup memadai tapi tidak saya gunakan untuk layanan *E-Banking*, telepon seluler yang saya miliki tidak saya gunakan untuk layanan *E-Banking*, saya tidak mengetahui masalah seperti apa yang ada di dalam layanan *E-Banking*, saya juga tidak mengetahui kelancaran dan penundaan yang ada di layanan *E-Banking*, saya tidak pernah terbantu apalagi dalam pekerjaan sehari-hari, saya tidak merasa merasa efisien dari layanan *E-Banking*, saya juga tidak merasa produktif yang diberikan oleh layanan *E-Banking*.”⁵⁷

Kemudian juga disampaikan oleh bapak Azwarni (48tahun), mengatakan bahwa :

“pernah mendengar dan tidak begitu mengetahui, teman di tempat saya bekerja yang memberitahu tentang layanan *E-Banking*, hanya Bank BRI yang saya ketahui, hanya satu produk Bank BRI yang saya ketahui, sudah pernah menggunakan dan masih menggunakan ATM, cukup mudah untuk dipahami, uang tersimpan lebih aman jika di simpan di ATM, layanan ATM yang sering kali membantu, lebih mudah dalam pengiriman uang, bagus karna pekerjaan terasa lebih mudah, cukup puas dengan layanan yang digunakan dan masih akan menggunakannya di waktu lain, untuk layanan internet

⁵⁷ Rahmad, Masyarakat Desa Air Buluh, Wawancara pada tanggal 22 Februari 2020

di daerah saya itu memadai kalau untuk layanan *E-Banking*, layanan yang saya gunakan tidak membutuhkan akses internet, saya menggunakan mesin ATM ketika ingin mengambil atau pun mengirim uang, tidak pernah terkendala karna saya tidak membutuhkan akses internet, pernah terjadi gangguan ketika ingin mengirim uang yang terjadi di mesin ATM, tidak begitu lancar karna sering terjadinmesin ATM yang bermasalah, sangat merasa terbantu khususnya dalam pekerjaan, tidak begitu efisien karna sering terjadi antrian ketika ingin mengambil atau pun mengirim uang di Bank, waktu keseharin saya lebih pro⁵⁸duktif setelah meetahui dan menggunakan layanan *E-Banking*.

Dalam hal ini juga disampaikan oleh bapak Rizkan (51 tahun), mengatakan bahwa :

“tidak pernah saya mendengar tentang layanan *E-Banking* karna belum pernah pihak perbankan manapun yang mengadakan sosialisasi kepada saya , saya juga tidak mengetahui layanan *E-Banking*, saya sama sekali tidak mengetahui bank-bank yang mempunyai layanan *E-Banking* karna saya tidak menggunakan layanan *E-Banking*, produk-produk nya saya juga tidak mengetahui, saya tidak menggunakan layanan *E-Banking* karna belum ada yang memberitahu saya apa itu *E-Banking* dan cara menggunakannya, saya tidak menggunakan layanan *E-Banking*, saya tidak merasakan manfaat dari layanan *E-Banking*, saya juga tidak merasa terbantu dari layanan *E-Banking*, saya tidak merasakan kemudahan dari layanan *E-Banking*, saya tidak mempunyai peneilaian karna saya tidak menggunakannya, tidak ada kepuasan karna belum menggunakannya, layanan internet di daerah saya memadai tapi saya tidak tahu apakah internet bisa menunjang dari jalan nya *E-Banking*, untuk akses internet yang saya gunakan cukup memadai tapi tidak saya gunakan untuk layanan *E-Banking*, telepon seluler yang saya miliki tidak saya gunakan untuk layanan *E-Banking*, saya tidak mengetahui masalah seperti apa yang ada di dalam layanan *E-Banking*, saya juga tidak mengetahui kelancaran dan penundaan yang ada di layanan *E-Banking*, saya tidak pernah terbantu apalagi dalam pekerjaan sehari-hari, saya tidak merasa merasa efisien dari layanan *E-Banking*, saya juga tidak merasa merasa produktif yang diberikan oleh layanan *E-Banking*.”⁵⁹

⁵⁸ Azwarni, Masyarakat Desa Air Buluh, Wawancara pada tanggal 23 Februari 2020

⁵⁹ Rizkan, Masyarakat Desa Air Buluh, Wawancara pada tanggal 24 Februari 2020

Dalam hal ini juga disampaikan oleh Muslawadi (53 tahun), mengatakan bahwa :

“pernah beberapa kali mendengar dan tidak mengetahui begitu banyak tentang layanan *E-Banking*, tetangga samping rumah yang memberitahu tentang layanan *E-Banking*, hanya Bank BRI yang saya ketahui, hanya satu produk Bank BRI yang saya ketahui, sudah pernah menggunakan dan masih menggunakan ATM bank BRI, cukup mudah untuk dipahami, uang tersimpan lebih aman dan pengiriman uang juga terasa lebih cepat, hanya ATM yang sering kali membantu, lebih mudah dalam pengiriman uang, bagus karna pekerjaan terasa lebih mudah, cukup puas dengan layanan yang digunakan dan masih akan menggunakannya di waktu lain, untuk layanan internet di daerah saya itu memadai kalau untuk layanan *E-Banking*, layanan yang saya gunakan tidak membutuhkan akses internet, saya menggunakan mesin ATM ketika ingin mengambil atau pun mengirim uang, tidak pernah terkendala karna saya tidak membutuhkan akses internet, pernah terjadi gangguan ketika ingin mengirim uang yang terjadi di mesin ATM, tidak begitu lancar karna sering terjadinmesin ATM yang bermasalah, sangat merasa terbantu khususnya dalam pekerjaan, tidak begitu efisien karna sering terjadi antrian ketika ingin mengambil atau pun mengirim uang di Bank, tidak begitu produktif.”⁶⁰

2. Analisis Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai layanan *E-Banking* perbankan syariah

Pengetahuan adalah berbagai cara yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan indra, penginderaan tersebut melalui panca indra manusia yaitu penglihatan, penciuman, rasa dan raba dengan sendiri. Pengetahuan didasari oleh hasrat ingin tahu. Semakin kuat hasrat ingin tahu manusia akan semakin banyak pengetahuan. pengetahuan itu sendiri diperoleh melalui gejala (fenomena) yang

⁶⁰ Muslawadi, Masyarakat Desa Air Buluh, Wawancara pada tanggal 25 Februari 2020

teramati oleh indra. Semuanya terkumpul dalam diri manusia sejak ia sadar akan dirinya hingga ke usia lanjut atau sepanjang hayat. Adapun tingkat pengetahuan tersebut yaitu, tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintetis, evaluasi.

Oleh karena itu manusia memperoleh pengetahuan melalui berbagai cara. Bila hanya sekedar ingin tahu tentang sesuatu, cukup dengan menggunakan pertanyaan secara sederhana. Namun disamping itu, adakalanya pengetahuan itu diperoleh dari pengalaman yang berulang-ulang terhadap suatu peristiwa atau kejadian. Ada juga pengetahuan diperoleh dari usaha dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan kebutuhan hidup.

Jika melihat dari penjelasan lainnya pengetahuan memiliki arti berbagai hasil yang dapat di temukan pada seseorang berdasarkan hasil akal dan pengamatan. Pengetahuan akan di dapatkan pada seseorang dengan menggunakan kecerdasan dalam mengenali berbagai Objek serta peristiwa tertentu meski sebelumnya tidak pernah di rasakan atau di lihat. Misalkan pada saat seseorang yang sudah biasa untuk mencicipi makanan baru, maka ia akan akan mendapatkan pengetahuan mengenai bentuk, rasa serta Aroma dari makanan yang baru dicicipinya tersebut.

Setelah dilakukan penelitian pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko, tergolong tidak baik karena dari 9 informan yang diteliti hanya 2 orang saja yang bisa

menjawab mengenai layanan *E-Banking* perbankan Syariah yang ada di kecamatan Ipuh dan juga yang sudah menggunakannya, sedangkan 7 lainnya belum mengetahui mengenai layanan *E-Banking* perbankan Syariah yang ada di Kecamatan Ipuh dengan alasan belum ada informasi yang datang atau sosialisasi dari pihak perbankan, bahkan masyarakat sendiri lebih mengetahui dan menggunakan layanan *E-Banking* dari perbankan konvensional.

B. Pembahasan

Dalam menghadapi penawaran produk atau jasa, informasi yang dimiliki masyarakat mengenai produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku dalam pembelian produk atau jasa yang membagi pengetahuan menjadi 3 jenis pengetahuan produk yaitu:

- a. Pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk, seorang konsumen atau nasabah akan melihat suatu produk berdasarkan kepada karakteristik atau ciri atau atribut produk tersebut. Bagi seorang nasabah bila ia ingin menginvestasikan uangnya baik dalam bentuk deposito maupun tabungan maka nasabah harus mengetahui jenis investasi, lama investasi, nisbah, bonus dan sebagainya.
- b. Pengetahuan tentang manfaat produk Jenis pengetahuan produk yang kedua adalah tentang manfaat produk. Nasabah menabung atau menginvestasikan dananya di bank syariah, karena ia telah mengetahui manfaatnya seperti terhindar dari riba dan terhindar dari perbuatan dzalim.

- c. Pengetahuan tentang kepuasan suatu produk akan memberikan kepuasan kepada konsumen jika produk tersebut telah digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen. Agar produk tersebut bisa memberikan kepuasan yang maksimal dan kepuasan yang tinggi kepada konsumen, maka konsumen harus bisa menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut dengan benar.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking*. Dari 9 informan dalam teori jenis pengetahuan, informasi pengetahuan Bapak Asmara yaitu karakteristik, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking* bank BNI Syariah, informasi pengetahuan Bapak Sudirman yaitu karakteristik, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking* bank BNI Syariah, informasi pengetahuan Bapak Cik Abdul Gani yaitu tidak memiliki pengetahuan tentang karakteristik, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking* , informasi pengetahuan Bapak Samsul Bahri yaitu karakteristik, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking* bank Mandiri, informasi pengetahuan Bapak Hasbi yaitu tidak memiliki pengetahuan tentang karakteristik, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking*, informasi pengetahuan Bapak Rahmad yaitu tidak memiliki pengetahuan tentang karakteristik, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking*, informasi pengetahuan Bapak Azwarni yaitu karakteristik, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking* bank BRI, informasi pengetahuan Bapak Rizkan yaitu tidak memiliki pengetahuan

tentang karakteristik, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking*, informasi pengetahuan Bapak Azwarni yaitu karakteristik, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking* bank BRI.

Dari pengungkapan 9 orang informan di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking* perbankan syariah masih sangat sedikit yang mengetahui karakteristik, manfaat, dan kepuasan dari produk *E-Banking* perbankan Syariah yang ada di Kecamatan Ipuh, dari 9 orang yang di wawancarai hanya 2 orang yang bisa menjelaskan karakteristik, manfaat, dan kepuasan dari produk *E-Banking* syariah yang mereka gunakan, penjelasan mereka pun tidak sepenuhnya mengetahui produk-produk *E-Banking* apa saja yang ada di bank tempat mereka menabung. Sedangkan hasil wawancara dengan 7 informan yang lainnya mereka tidak bisa menjelaskan bahkan tidak mengetahui sama sekali karakteristik produk, manfaat dan kepuasan dari produk *E-Banking* perbankan Syariah yang ada di Kecamatan Ipuh, bahkan mereka lebih mengetahui jenis pengetahuan produk *E-Banking* dari perbankan konvensional yang mereka gunakan.

Untuk menambah pengetahuan masyarakat khususnya dalam pengetahuan produk *E-Banking* perbankan Syariah dalam hal ini pihak perbankan harus bekerja keras dengan salah satu cara yaitu sosialisasi dari pihak perbankan syariah itu sendiri karena semakin banyak sosialisasi yang dilakukan oleh pihak perbankan syariah ke masyarakat desa Air

Buluh Kecamatan Ipuh kabupaten Mukomuko maka akan semakin banyak masyarakat yang mengetahui bahkan bukan hanya mengetahui tapi paham tentang jenis-jenis produk-produk yang ada di perbankan syariah terutama tentang produk jasa yaitu layanan *E-Banking*. Maka ini akan menyebar ke masyarakat lain, karena dari hasil wawancara kepada masyarakat bahwa mereka banyak mengetahui pengetahuan tentang layanan *E-Banking* itu dari teman dan ada juga dari keluarga mereka sendiri. Peran dari perbankan itu sendiri sangat dibutuhkan oleh masyarakat dengan cara mensosialisasikan produk-produk dari layanan *E-Banking* dari perbankan Syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

Pengetahuan masyarakat Desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko masih banyak yang tidak mengetahui mengenai layanan *E-Banking* perbankan syariah yang ada di Kecamatan Ipuh. Karena dari 9 informan penelitian hanya 2 orang yang mengetahui mengenai layanan *E-Banking* perbankan Syariah dan tingkat pengetahuan masih pada level tahu (*Know*) yaitu tingkat pengetahuan yang paling rendah, sedang 7 orang lain tidak mengetahui mengenai layanan *E-Banking* perbankan syariah yang ada di kecamatan Ipuh. Bahkan masyarakat sendiri lebih banyak mengetahui layanan *E-Banking* dari perbankan konvensional dari pada perbankan Syariah.

B. Saran

Ada beberapa saran dari peneliti yang kiranya dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak terkait.

1. Bagi bank syariah di Kecamatan Ipuh harus lebih banyak mengadakan sosialisasi khususnya di desa Air Buluh Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko mengenai layanan *E-Banking* agar masyarakat Desa Air Buluh mengetahui apa itu layanan *E-Banking*. Karena berdasarkan

hasil penelitian bahwa masyarakat Desa Air Buluh masih banyak yang belum mengetahui mengenai layanan *E-Banking*.

2. Bagi perbankan syariah haruslah bekerja sama dengan lembaga pemerintah yang ada di desa khususnya dalam kegiatan merayakan hari-hari besar diantaranya hari kemerdekaan atau ulang tahun Indonesia sebagai suponsor acara itu supaya masyarakat yang ada dipedesaan bisa mengenal apa itu perbankan syariah dan secara perlahan masyarakat akan mengenal produk-produk perbankan syariah seperti produk jasa yaitu layanan *E-Banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, Yogyakarta: PT. RinekaCipta. 2010.
- A.Karim, Adiwarmam. *Bank Islam*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2006.
- Bugin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group. 2010.
- Dewi M., A. Wawan. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan Sikap dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta: Nuha Medika. 2011.
- Saputro, Edi Purwo., Sujadi, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*. Jakarta: Raja Grafindo. 2006.
- Gunawan, Andrew. “Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking”, *dalam jurnalnya Aplikasi Technology Acceptance Mode* , Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi. 2014.
- Hediyaty, Roosmadita. *Penggunaan Layanan Phone Banking Bagi Nasabah Bank Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Skripsi S1. 2006.
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta:Kencana Pranamedia Group. 2010
- Iska, Syukri. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Pres. 2012.
- Ibrahim, Abdul Wahab., Abu Sulaiman. *Banking Cards Syariah: Kartu Kredit dan Debit dalam Perspektif Fiqih*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006.
- Ifham ,Ahmad, *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2015.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- Jalaludin. *Filsafat Ilmu Penegetahuan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 2014.
- Kosim, Muhammad. *Ilmu Pengetahuan dalam Islam*. Tadris, Vol. 3, Nomor. 2
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006.
- Kotler, Phillip. dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli dan Menyamin Molan, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Prenhallindo. 2000.
- Kharismawan, Ikhsan Toga . “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan Akestabilitas, Keamanan Penggunaan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara E- Banking”. Semarang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Uniiversitas Diponogoro Semarang. 2015.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.

- Khodijah, Nyayu. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 2017.
- Lestari, Wina Sri. “*Penggunaan Fasilitas E_Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat*”. Medan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara. 2016.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba 4. 2001.
- Latifah, “*peranan E-Banking Untuk Memperlancar Transaksi Nasabah Pada BTN Syariah Cabang Medan Juanda*”, Medan : UIN Sumatra Utara. 2018
- Mahmud. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: CV Mustika Setia. 2010
- Mulyana, Deddi. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2010.
- Mahardja, Prathama., Mandala Manurung. *Pengantar Ilmu Ekonomi (Mikroekonomi dan Makroekonomi)*. Jakarta: LPFEI. 2008.
- Melian. *MPKT Modal*. Jakarta, FEVI. 2017.
- Maskur rosyid, Halimatul Saidiah, “*Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung Santri Dan Guru*” *jurnal Islaminomic*, Vol. 7 No. 2.
- Notoadmodjo, Soekidjo. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rieneka Cipta. 2007 .
- Notoadmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2005 .
- Octorezandi, Aulia “*Evaluasi Efektivitas Sistem E-Banking Mandiri Cash Management (MCM) Pada PT. Sucofindo Cabang Utama Surabaya*”, Surabaya : Universitas Airlangga. 2012.
- Thiir, Mudjaharin *Memahami Kebudayaan, Teori, Metodeologi, dan Aplikasi*, Semarang: Fasindo Press. 2007.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia. 2011.
- Sivia, Maya Angela. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani makassar*. Dikutifdari https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=skripsi+maya+angela+tentang+faktor+yang+mempengaruhi+minat&btnG=, pada hari sabtu, tanggal 1 Februari 2020, pukul 19.34 Wib
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson dialih bahasakan oleh Damos Sihombing, 1999, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, 4th ed. The Mc Graww-Hill Companies, Inc
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2016.

- Rifki, Ismail., Veithzal Rivai. *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Rivai, Veithzal., Rifki Ismail. *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan dilengkapi Studi Kasus dan Kamus Istilah Perbankan*. Penerbit Andi, Yogyakarta. 2011.
- Sutrisni, Hadi. *Metode Research, jilid 2*. Yogyakarta: Andi Pffset. 2001.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV, Alfabeta. 2011.
- Setyosari, Punaji. *Metode Penelitian Pendidikan Pengembangan*. Jakarta: Prenamedia Group. 2013.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo. 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B,*, Bandung: Alfabeta. 2014.
- Y. Umboh, F. W. Worong, F. J. Tumewu, H. H. D. Tasik, “*Analyzing The Difference Of E-Banking Services Between Bank Central Asia And Bank Mandiri In Manado*”, Vol. 6, No.1, 2018.

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Ilal Mahdi

NIM : 1516140159

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Desa Air Buluh
Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Mengenai Layanan

E-Banking

A. Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Alamat :

B. Tingkat Pengetahuan

1. Indikator Pengetahuan Tentang Karakteristik Produk

a. Apakah Bapak/Ibu Pernah mendengar/mengetahui tentang layanan

E-Banking?

.....

.....

.....

b. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui tentang layanan *E-Banking*?

.....
.....

c. Layanan *E-Banking* dari bank mana saja yang Bapak/Ibu Ketahui disekitaran Ipuh ?

.....
.....

d. Apakah Bapak/Ibu mengetahui Produk-produk apa saja yang ada di layanan *E-Banking*?

.....
.....

e. Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan *E-Banking*?

1) jika sudah pernah menggunakan, layanan *E-Banking* apa yang sudah digunakan?

.....
.....
.....

2) Jika tidak, sebutkan alasannya?

.....
.....
.....

f. Apakah layanan *E-Banking* yang Bapak/Ibu gunakan mudah untuk dipahami/dimengerti?

.....
.....

2. Indikator Pengetahuan Tentang Manfaat Produk

a. Apakah Bapak/Ibu merasakan manfaat dari layanan *E-Banking*?

1) Jika iya, manfaat seperti apa yang Bapak/Ibu dapatkan?

.....
.....

2) Jika tidak, jelaskan?

.....
.....

b. layanan *E-Banking* apa yang membuat Bapak/Ibu merasa sangat membantu?

.....
.....
.....

c. Kemudahan seperti apa yang Bapak/ibu dapatkan setelah menggunakan layanan *E-Banking*?

.....
.....
.....

3. Indikator Pengetahuan Tentang Kepuasan Produk

a. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pengalaman terakhir dalam penggunaan layanan E-Banking?

.....
.....

b. Apakah Bapak/Ibu cukup puas dengan layanan *E-Banking* yang Bapak/Ibu gunakan?

1) Jika ya, apakah Bapak/Ibu masih akan menggunakan Layanan E-Banking?

.....
.....

2) Jika tidak, jelaskan?

.....
.....

C. *E-Banking*

1. Indikator *E-Banking* Tentang Mengakses Internet

a. Apakah penggunaan layanan *E-Banking* di daerah Bapak/Ibu ditunjang dengan layanan internet yang memadai?

.....
.....
.....

b. Apakah penggunaan layanan *E-Banking* yang Bapak/Ibu gunakan ditunjang dengan akses internet yang memadai?

.....
.....
.....

c. Apakah Bapak/Ibu menggunakan telepon seluler/perangkat lain dalam menggunakan layanan *E-Banking*?

.....
.....
.....

d. Apakah Bapak/Ibu mengalami kendala dalam menggunakan layanan *E-Banking* karna adanya ketidakstabilan akses internet?

.....
.....
.....

2. Indikator *E-Banking* Tentang Antrian

a. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami masalah dengan sistem layanan *E-Banking*?

.....
.....
.....

b. Apakah layanan *E-Banking* yang Bapak/Ibu gunakan sangat lancar dan tidak mengalami penundaan?

1) Jika ya, kelancaran seperti apa yang Bapak/Ibu rasakan?

.....
.....

2) Jika tidak, penundaan seperti apa yang pernah Bapak/Ibu rasakan, jelaskan?

.....
.....

c. Apakah layanan *E-Banking* sangat membantu dalam pekerjaan Bapak/Ibu sehari-hari?

.....
.....
.....

3. Indikator *E-Banking* Tentang Hemat Waktu

a. Apakah Bapak/Ibu merasa cukup Efisien dengan menggunakan layanan *E-Banking*?

.....
.....

b. Apakah waktu Bapak/Ibu merasa lebih produktif dengan penggunaan layanan *E-Banking* ?

.....
.....

Bengkulu, 10 Februari 2020 M
16 Jumadil Akhir 1441 H

Peneliti



Ilal Mahdi
1516140159

Pembimbing II



Lucy Auditya, M. Ak.
NIDN. 2006018202

Pembimbing II



Andang Sunarto, Ph.D.
NIP. 197611242006041002