

**PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN, MANFAAT,
KEPERCAYAAN, DAN RISIKO TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI
MENGUNAKAN *E-BANKING* PADA SANTRI NURUL UMMAH**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
SATU (S1) DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**SITA KURNIA DEWI
NIM: 15820131**

PEMBIMBING:

**JOKO SETYONO, SE., M. Si
NIP: 19730702 200212 1 003**

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: B-3087/Un.02/DEB/PP.00.9/11/2018

Tugas akhir dengan judul : "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking pada Santri Nurul Ummah"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Sita Kurnia Dewi
Nomer Induk Mahasiswa : 15820131
Telah diujikan pada : Rabu, 21 November 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM UJIAN TUGAS AKHIR :

Ketua Sidang

Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I

Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si
NIP. 19840216 200912 2 004

Penguji II

Jaehar Faradis, S.H.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008



Yogyakarta, 23 November 2018
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan,

Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta
55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Sita Kurnia Dewi

Kepada:

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta.**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama	: Sita Kurnia Dewi
NIM	: 15820131
Judul Skripsi	: “Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>E-Banking</i> pada Santri Nurul Ummah”

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 1 Rabiul Awal 1440 H
9 November 2018

Pembimbing,

Joko Setvono, SE., M.Si.

NIP. 1973070 2002212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sita Kurnia Dewi

NIM : 15820131

Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* pada Santri Nurul Ummah”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan dipergunakan sebagaimana perlunya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 1 Rabiul Awal 1440 H
9 November 2018

Penyusun,



Sita Kurnia Dewi.
NIM 15820131.

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai *civitas* akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sita Kurnia Dewi

NIM : 15820131

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* pada Santri Nurul Ummah”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal : 9 November 2018

Yang menyatakan



(Sita Kurnia Dewi)



MOTTO

“Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorangpun sedang menonton.” (Mark Twain)

**“Manusia tidak merencanakan gagal, mereka gagal untuk merencanakan.”
(William J. Siegel)**



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan shalawat serta salam
tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Orang tua saya Bapak Giyono dan Ibu Paryuniati, terimakasih atas
doa, kasih sayang, motivasi, dukungan serta pengobanan yang tiada
tara. Hanya dengan ucapan terimakasih dan do'a yang dapat saya
berikan kepada Allah SWT semoga terjaga selalu dalam
kebahagiaan, kesehatan, dan keselamatan Bapak dan Ibu baik di
dunia dan di akhirat. Tak lupa beribu-ribu maaf juga disampaikan
atas segala sikap, tingkah laku serta tutur kata yang putrimu
selama ini lakukan.

Kakakku Surya Aditama yang selalu memberikan doa, dukungan dan
semangat.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang digunakan dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
ه	Hā'	h	ha

ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Yā’	y	Ye

Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta‘addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

Ta‘marbūtah

Semua *Ta‘marbūtah* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang dikutip oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-aulyā’</i>

Vokal Pendek dan Penerapannya

َ	Fatḥah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	i
ُ	Ḍammah	Ditulis	U

Vokal Panjang

1. fatḥah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2. fatḥah + yā’ mati نسي	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3. Kasrah + yā’ mati	Ditulis	<i>ī</i>

كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Dammah + wāwu ماتى فروض	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

Vokal Rangkap

1. fathah + yā' mati بينكم	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu ماتى قول	Ditulis Ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْنَشْكُرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

Kata sandang Alif + Lam

Bila diikuti huruf Qomariyyah maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

Bila diikuti oleh huruf Syamsiyah ditulis dengan huruf pertama Syamsiyah tersebut.

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسِ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

Penyusunan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِى الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, taufiq serta inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga umatnya berjalan ke jalan yang diridhai Allah AWT.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking pada Santri Nurul Ummah”** disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Strata Satu Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulisan ini jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran.

Penulisan ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, di antaranya kepada:

1. Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Sofyan Hadinata, M. Sc. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
4. Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Kaprodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

5. Kedua orang tuaku tercinta yaitu Bapak Giono dan Ibu Paryuniati yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan pengorbanan yang tiada tara, serta kakak saya Surya Aditama yang telah memberikan dukungan dan semangat.
6. Segenap keluarga besar civitas akademika UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan kepada Penyusun
7. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2015 khususnya kelas PS C Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah berjuang bersama-sama dalam proses kegiatan perkuliahan dan saling membantu serta memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terbaik Rifka, Wigati, June, Meika, Risda, dan Ririn yang telah berjuang bersama-sama selama 3,5 tahun terakhir ini, selalu memberi bantuan, dan juga telah mendukung serta memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat Rima, Tessa dan Anisa yang selalu menghibur, memberi motivasi, dan berbagi cerita.

Yogyakarta, 9 November 2018

SITA KURNIA DEWI

NIM. 15820131

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRCT.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Telaah Pustaka	10
B. Landasan Teori	12
1. Minat.....	12
2. <i>E-Banking</i>	14
3. TAM dan TPB	16
4. Fitur Layanan.....	18
5. Kemudahan	21
6. Manfaat	24
7. Kepercayaan	27
8. Risiko.....	30
9. Pondok Pesantren dan Santri	33

C. Kerangka Pemikiran	35
D. Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel	39
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Kuesioner	40
2. Wawancara	41
D. Instrumen Penelitian	41
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
1. Variabel Dependen (Y).....	42
2. Variabel Independen (X)	43
F. Teknik Pengujian Instrumen.....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas	46
G. Teknik Analisis Data	46
1. Analisis Deskriptif	46
2. Analisis Kuantitatif.....	46
H. Uji Hipotesis	49
1. Uji F.....	49
2. Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3. Uji T.....	50
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Pondok Pesantren Nurul Ummah (PPNU).....	52
1. Sejarah Singkat Pondok Pesantren Nurul Ummah	52
2. Dasar dan Tujuan	54
B. Analisis Deskriptif Profil Responden	55
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan ...	58
5. Karakteristik Berdasarkan Kepemilikan Rekening Tabungan .	59
6. Karakteristik Berdasarkan Perangkat Untuk Mengakses Internet	59

C. Analisis Data.....	60
1. Pengujian Instrumen	60
2. Uji Asumsi Klasik.....	63
3. Uji Hipotesis	65
D. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	xxi



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Perangkat Untuk Mengakses Internet.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.12 Hasil Uji F	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.16 Jawaban Responden Variabel Fitur Layanan	72
Tabel 4.17 Jawaban Responden Variabel Kemudahan	76
Tabel 4.18 Jawaban Responden Variabel Manfaat	79
Tabel 4.19 Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	83
Tabel 4.20 Jawaban Responden Variabel Risiko	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Minat Perilaku Mempengaruhi Perilakunya	13
Gambar 2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	17
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	34



DAFTAR LAMPIRAN

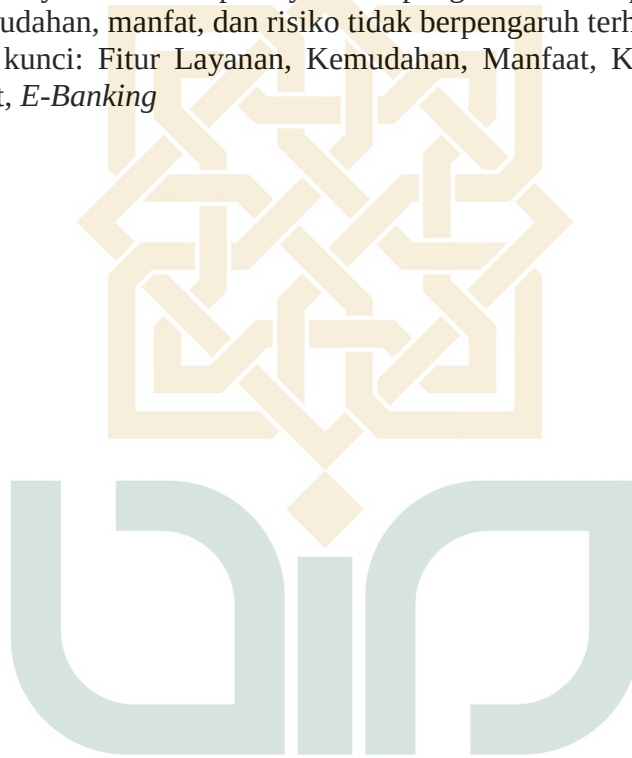
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	xxi
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian	xxv
Lampiran 3: Data Kuesioner	xxvi
Lampiran 4: Hasil Olah Data SPSS	xxxxv
Lampiran 5: Dokumentasi Kegiatan	xliv
Lampiran 6: Curriculum Vitae	xlvi



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko terhadap minat menggunakan *e-banking*. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah para santri Nurul Ummah Yogyakarta yang berjumlah 60 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan uji regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dengan bantuan SPSS 19. Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel fitur layanan, kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-banking*. Secara parsial variabel fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat. Sedangkan variabel kemudahan, manfaat, dan risiko tidak berpengaruh terhadap minat.

Kata kunci: Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, Risiko, Minat, *E-Banking*



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service features, easy of use, usefulness, trust, and risk on the intention to use e-banking. The objects used in this study were 60 students of Nurul Ummah Yogyakarta. this study uses quantitative analysis methods with multiple linear regression testing and hypothesis testing using SPSS 19. Based on the result of the F test, it can be seen that together the service features, easy of use, usefulness, trust, and risk on the intention to use e-banking. Partially, service features and trust have an effect on the intention to use e-banking. While easy of use, usefulness, and risk has no effect on the intention to use e-banking

Keyword: service features, easy of use, usefulness, trust, risk, e-banking



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, perkembangan suatu sistem informasi akan berkembang cepat dan pesat, tidak heran jika perkembangan sistem informasi menjadi tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, tujuan utama dari perkembangan teknologi informasi untuk dapat merubah kehidupan manusia menjadi lebih baik lagi. Diharapkan perkembangan teknologi ini dapat memberikan pengaruh yang signifikan dalam setiap aspek kehidupan manusia.

Perkembangan teknologi di masa sekarang menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru, diantaranya yaitu transaksi bisnis yang dilakukan secara *online*. Perkembangan teknologi ini dapat mempermudah transaksi di bidang perbankan yang bisa diakses menggunakan telephone seluler maupun tablet. Perkembangan teknologi yang diadopsi oleh perbankan diharapkan dapat menambah kesetiaan nasabah. Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan seperti penawaran kecepatan transaksi hingga transaksi yang aman dan nyaman. Selain itu peningkatan pelayanan ini dimaksudkan agar dapat merebut pangsa pasar.

Fungsi penggunaan dari *e-banking* mirip dengan mesin ATM hanya saja sarananya yang berbeda, di mana nasabah dapat melakukan

aktifitas seperti pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antarbank, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan. Adanya layanan ini dapat memenuhi kebutuhan alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan yang disediakan di kantor cabang dan ATM. Layanan ini dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan media telepon genggam, laptop maupun tablet. Jenis-jenis layanan dari *electronic banking* meliputi *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking*, dan *sms banking*.¹

Pesatnya pertumbuhan *digital banking* ini sudah direspon oleh perbankan dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi digital dengan menyediakan produk dan layanan yang beragam, serta meningkatkan efisiensi dan daya saing di industri perbankan. Hal ini dibuktikan dengan jumlah nasabah pengguna *e-banking* yang meningkat sebesar 270%, dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Sementara frekuensi transaksi pengguna *e-banking* meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016².

Minat menurut Jogiyanto (2007: 116) yaitu suatu keinginan untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu kegiatan apabila orang tersebut mempunyai keinginan atau niat untuk

¹<http://www.bi.go.id/id/iek/produk-jasa-perbankan/jenis/Dokumen/Ebanking.pdf> diakses pada tanggal diakses pada 29 Maret 2018 pukul 19.000 WIB

²<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-OJK-Terbitkan-Panduan-Penyelenggaraan-Kantor-Digital-untuk-Wujudkan-Perbankan-di-Indonesia.aspx> diakses pada tanggal diakses pada 29 Maret 2018 pukul 19.000 WIB

melakukannya. Minat memiliki sifat tidak selalu statis, jadi minat dapat berubah dengan berjalannya waktu.

Fitur merupakan hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan *e-banking*. Gerrard dan Cunningham (2003) dalam Pranidana (2010) menyebutkan faktor penting dalam kesuksesan *e-banking*, yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah dengan ketersediaan fitur yang berbeda pada *website*. Selain itu fitur yang menarik dan beragam jenis diharapkan akan meningkatkan minat nasabah untuk dapat menggunakan *e-banking*.

Menurut Jogiyanto (2007: 113), kemudahan penggunaan dan minat merupakan variabel yang berkaitan. Kemudahan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi ini akan bebas dari berbagai usaha. Kemudahan berkaitan dengan kepercayaan, jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya apabila ia percaya bahwa sistem informasi susah digunakan, maka ia tidak akan menggunakannya.

TAM mengemukakan bahwa persepsi nasabah atas persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan adalah faktor utama yang mempengaruhi segi penggunaan atau pengadopsi teknologi. Kebermanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja mereka (Jogiyanto, 2007: 114). Apabila seseorang percaya sistem informasi bermanfaat baginya, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika

seseorang tersebut percaya bahwa sistem informasi tidak begitu bermanfaat, maka dia tidak akan menggunakannya.

Layanan *e-banking* merupakan layanan yang diakses oleh nasabah melalui jarak jauh dan nasabah tidak lagi dibantu secara langsung oleh customer service/teller. Pada akses layanan jarak jauh ini, maka nasabah harus mempunyai rasa percaya terhadap bank. Menurut Morgan dan Hunt (1994: 23), kepercayaan yaitu ketika salah satu pihak memiliki keyakinan dalam kehandalan dan integritas yang dimiliki oleh mitranya. Dalam kepercayaan terdapat penilaian seseorang terhadap suatu sistem yang akan digunakan untuk melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah ketidakpastian. Kepercayaan yang dimaksud disini ialah kepercayaan nasabah terhadap produk dari *e-banking* yaitu mengenai tingkat keamanan dan kerahasiaan yang diberikan oleh pihak perbankan. Saat nasabah mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap *e-banking* tersebut, maka dapat dijadikan ukuran perilaku untuk menumbuhkan minat dalam menggunakan *e-banking*.

Dalam penggunaan *e-banking* maka akan menimbulkan beberapa risiko yang cukup besar, antara lain penipuan, proses transfer yang lama, biaya yang besar, kurang keakuratan transaksi, dan lain sebagainya. Hal ini bisa terjadi karena para pihak yang terkait tidak bertemu secara langsung melainkan hanya terhubung melalui internet saja. Risiko yang timbul dalam transaksi *e-banking* ini akan menyebabkan penurunan

terhadap minat menggunakan *e-banking*, seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwimastia Harlan (2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Harlan (2014) menyebutkan terdapat pengaruh positif signifikan kemudahan dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-banking*, sedangkan risiko memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-banking*. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2017), kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat, sedangkan variabel kenyamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *Internet Banking*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Supriyadi (2014) menunjukkan bahwa variabel persepsian teknologi informasi, kemudahan penggunaan, risiko transaksi, dan fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*.

Responden penelitian ini lebih difokuskan pada santri di Pondok Pesantren Nurul Ummah laki-laki yang belum menggunakan layanan *e-banking*. Santri dirasa cocok untuk dijadikan responden karena para santri berpotensi untuk menggunakan *e-banking*. Hal ini dikarenakan sebagai seorang santri yang sedang mendalami ilmu agama, maka harus menaati semua peraturan yang telah ditetapkan di pesantren tersebut. Salah satu tata-tertib yang ada di pondok pesantren adalah batasan mengenai waktu untuk melakukan aktivitas di luar pesantren. Dengan adanya peraturan mengenai batasan waktu tersebut dapat membatasi para santri dalam

melakukan transaksi perbankan. *E-banking* akan membantu para santri untuk melakukan transaksi perbankan hanya dengan telepon genggam, tablet, ataupun laptop.

Sekretaris Pondok Pesantren, Sulaiman menyatakan bahwa jumlah santri yang berada di pondok laki-laki berjumlah 365 santri yang terdiri dari pelajar dari MTs dan MA berjumlah 225 santri sedangkan mahasiswa berjumlah 140 santri. Pondok pesantren menerapkan sistem pembayaran SPP melalui BRIVA yang dikeluarkan oleh Bank BRI. Setiap santri laki-laki memiliki kode untuk pembayaran yang dapat dilakukan melalui *m-banking*, ATM atau bisa juga lewat bank langsung³. Namun sistem pembayaran ini termasuk baru karena diterapkan satu tahun belakangan ini. Oleh karena itu penulis tertarik meneliti apakah banyak santri yang sudah berminat menggunakan *e-banking*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka Penyusun melakukan penelitian yang akan memberikan judul penelitian: **“Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi menggunakan E-Banking pada Santri Nurul Ummah”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap minat santri di Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*?

³ Wawancara dengan Sulaiman, Sekretaris Pondok, Pondok Nurul Ummah Yogyakarta, Selasa, 2 Oktober 2018

2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap minat santri di Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*?
3. Bagaimana pengaruh manfaat terhadap minat santri di Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat santri di Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*?
5. Bagaimana pengaruh risiko terhadap minat santri di Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan pengaruh fitur layanan terhadap minat para santri Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kemudahan terhadap minat para santri Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*.
3. Untuk menjelaskan pengaruh manfaat terhadap minat para santri Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*.
4. Untuk menjelaskan pengaruh kepercayaan terhadap minat para santri Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*.
5. Untuk menjelaskan pengaruh risiko terhadap minat para santri Nurul Ummah untuk bertransaksi menggunakan *e-banking*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis
 Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan keilmuan, memberikan informasi, serta menambah daftar referensi mengenai

pengaruh fitur layanan, kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-banking*.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi bagi para praktisi perbankan syariah dalam pengembangan perbankan syariah kedepannya agar lebih memperhatikan pengaruh fitur layanan, kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-banking*.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur yang relevan dalam melakukan penelitian selanjutnya, sehingga akan saling melengkapi antara penelitian sebelumnya dan penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini dibagi ke dalam 5 bab, setiap bab terdiri atas sub-sub bab sebagai rinciannya. Sistem pembahasannya sebagai berikut:

Bab pertama pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah dari penulisan dalam penelitian.

Bab dua landasan teori yaitu meliputi teori dari tentang *e-banking*, TAM dan TPB, minat, fitur layanan, kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko. Selain itu dalam bab ini terdapat telaah pustaka, pengembangan hipotesis serta kerangka penelitian.

Bab tiga metode penelitian yaitu meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengujian instrumen, teknik analisis data, serta uji hipotesis

Bab empat analisis data yaitu meliputi gambaran umum objek, analisis deskriptif, hasil dan pembahasan mengenai olah data menggunakan SPSS.

Bab lima penutup yaitu meliputi kesimpulan pembahasan dari jawaban rumusan masalah yang ditetapkan peneliti, selain itu juga terdapat saran dari penelitian ini supaya penelitian kedepannya semakin baik

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif signifikan antara fitur layanan dengan minat menggunakan *e-banking* pada santri Nurul Ummah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,338 > 2,00488$) dan nilai signifikansi sebesar $0,023 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah.
2. Tidak terdapat pengaruh antara kemudahan dengan minat menggunakan *e-banking* pada santri Nurul Ummah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,260 < 2,00488$) dan nilai signifikansi sebesar $0,796 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.
3. Tidak terdapat pengaruh antara manfaat dengan minat menggunakan *e-banking* pada santri Nurul Ummah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,826 < 2,00488$) dan nilai signifikansi sebesar $0,412 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.
4. Terdapat pengaruh positif signifikan antara kepercayaan dengan minat menggunakan *e-banking* pada santri Nurul Ummah dengan nilai t_{hitung}

$> t_{\text{tabel}}$ ($2,420 > 2,00488$) dan nilai signifikansi sebesar $0,019 > 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah.

5. Tidak terdapat pengaruh antara risiko dengan minat menggunakan *e-banking* pada santri Nurul Ummah dengan nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($0,01 < 2,00488$) dan nilai signifikansi sebesar $1,00 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa risiko tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.

B. Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, penelitian ini juga memiliki keterbatasan dan saran yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan menggunakan populasi santri laki-laki di Nurul Ummah sehingga diharapkan penelitian selanjutnya untuk dapat memperluas wilayah dan cakupan seperti menambah populasi santri perempuan atau bahkan dapat memperluas populasi menjadi seluruh pesantren di Jogjakarta.
2. Fitur layanan, kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko bukanlah semata-mata faktor yang dapat mempengaruhi minat menggunakan *e-banking* akan tetapi masih ada faktor-faktor lain yang berada di luar penelitian. Hal ini dikarenakan fitur layanan, kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko memiliki kontribusi sebesar 46%, sedangkan sisanya 54% dapat dijelaskan dengan faktor kenyamanan, persepsi teknologi informasi, dan lain sebagainya

DAFTAR PUSTAKA

- Ar-Rifa'i, Muhammad Nasib. 1999. *Kemudahan dari Allah: Ringkasan Tafsir Ibnu Kasir*. Jakarta: Gema Insani Press
- Ching Poon, Wai. 2008. *User Adoption of E-Banking Services: The Malaysian Perspective*. Journal of Business and Industrial Marketing. Vol. 23. No.1. Hal 59 – 69.
- Davis, F.D. 1986. *Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information System Theory and Result*. Unpublished Doctoral Dissertation, MIT., 1986
- Departemen Agama RI Direktorat Jendral Kelembagaan Agama Islam. 2003. *Pondok Pesantren dan Madrasah Diniyah Pertumbuhan dan Perkembangannya*. Jakarta: DEPAG RI
- Dhofier, Zamakhsyari. 1985. *Tradisi Pesantren: Studi Tentang Pandangan Hidup Kyai*. Jakarta: LP3ES
- Hanafi, Mamduh M. 2012. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Harlan, Dwimastia. 2014. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi menggunakan E-Banking Pada UMKM di Kota Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. UNY.
- <http://www.bi.go.id/id/iek/produk-jasa-perbankan/jenis/Dokumen/Ebanking.pdf>
diakses pada tanggal diakses pada 29 Maret 2018 pukul 19.00 WIB
- <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-OJK-Terbitkan-Panduan-Penyelenggaraan-Kantor-Digital-untuk-Wujudkan-Perbankan-di-Indonesia.aspx>
diakses pada tanggal diakses pada 29 Maret 2018 pukul 19.00 WIB
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Morgan Robert M. dan Shelby D.Hunt. 1994. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing. Vol.58 No.3: pp 20-38.

- Panggalih, Restu Guriting. & Zaki Baridwan. 2013. Minat Individu Terhadap Penggunaan *Internet Banking*: Pendekatan *Modified Theory of Planned Behavior*. Jurnal. Universitas Brawijaya.
- Pranadina, Sauca Ananda. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA Untuk Menggunakan Klik-BCA*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Priyatno, Duwi. 2008. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rithmaya, Chitra Laksmi. 2016. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah BANK BCA Dalam Menggunakan Internet Banking*. Surabaya; Jurnal of Research in Economics and Management. Vol. 16, No.1:160-177.
- Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Umar dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shun Wang, Yi., Yu-Min Wang., Hsin Hui Lin., dan Tzung-I Tang. 2003. *Determinants of User Acceptance of Internet Banking: An Empirical Study*. Internet Journal of Service Industri Management, Vol. 14. No. 5, pp. 501-519
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Yogyakarta: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Supranto, Johannes dan Luqman Hakim. 2013. *Pengambilan Risiko Secara Strategis*. Jakarta: Rajawali.
- Supriyadi. 2014. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi dan Fitur Layanan pada Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking*. Jurnal. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Suryabrata, Sumadi. 1988. *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Therlady, Hans Setiawan dan Dahlia Br Ginting. 2015. *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Kepercayaan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking (Studi*

Kasus: PT.Bank BPRKS Bandung). Bandung: Media Informatika. Vol. 14 No. 2.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Wati, Fitri Indra. 2015. *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank BRI di Surabaya*. STIE Perbannas. Surabaya

Widarjono, Agus. 2014. *Analisis Multivariat Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Widyarini. (2005). Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet di Surabaya. *Jurnal Manajemen & Akuntansi*, vol 5 No. 1 April 2005. 101-123

Yusuf, Febrian Maulana. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking Pada Nasabah BRI Syariah Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu