

BAB II

TINJAUN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu dalam objek yang akan diteliti. Oleh karena itu penelitian terdahulu memiliki keterkaitan dengan penelitian sekarang.

1. M. Rifki Bakhtiar, Erawati Kartika & Ika Listyawati (2020)

Penelitian M. Rifki Bakhtiar, Erawati Kartika & Ika Listyawati (2020) memiliki tujuan penelitian yaitu: untuk menganalisis dan memperoleh bukti faktor-faktor yang memengaruhi minat menggunakan *Internet Banking*. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah minat sedangkan variabel independennya yaitu: kepercayaan, keamanan, kemudahan & fitur layanan. Teknik pengambilan data adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah *Regresi Linier Berganda*. Hasil penelitian adalah menunjukkan bahwa kepercayaan, keamanan, kemudahan penggunaan, dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu dengan sekarang sama yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada Penelitian terdahulu menggunakan perusahaan bagi BSM (Bank Syariah

Mandiri) sedangkan yang penelitian sekarang menggunakan Bank BNI Syariah, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel independennya kepercayaan, keamanan, kemudahan & fitur layanan sedangkan penelitian sekarang menggunakan kemudahan & risiko

2. Rosmida Murfi, Teguh Suropto (2020)

Penelitian Rosmida Murfi, Teguh Suropto (2020) memiliki tujuan penelitian yaitu, menganalisis persepsi manfaat, Persepsi kemudahan dan persepsi risiko secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan Internet Banking di Bank BNI Syariah. Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah minat sedangkan variabel independennya yaitu kemudahan, manfaat dan risiko. Populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa yang sedang aktif kuliah di universitas muhamadiyah Yogyakarta dan Alma Ata tahun angkatan 2017/2018. Teknik pengambilan adalah *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel yang digunakan adalah *Regresi Linier Berganda*. Hasil penelitian adalah secara parsial bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan persepsi risiko ternyata berpengaruh secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *internet banking* di Bank Syariah.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu dengan sekarang sama yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*.

- b. Penelitian terdahulu dengan sekarang menggunakan sama yaitu: Bank BNI Syariah

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada Penelitian terdahulu menggunakan variabel independennya yaitu kemudahan, manfaat dan risiko sedangkan yang sekarang pada penelitian ini tidak menggunakan manfaat.

3. Ira Eka Pratiwi, Fachrudin Fiqri Affandy, Yuyun Rosalina (2020)

Penelitian Ira Eka Pratiwi, Fachrudin Fiqri Affandy, Yuyun Rosalina 2020 memiliki tujuan untuk menguji determinan umat Islam nasabah milenial dalam mengadopsi digital banking dengan penerapan model penerimaan teknologi (TAM) yang mencakup dua prediktor termasuk persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah intensi generasi milenial menggunakan digital perbankan, sedangkan variabel independen yaitu persepsi. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah *linier regresi berganda*. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil dalam penelitian ini adalah menunjukkan bahwa baik variabel independen yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi Secara parsial kegunaannya berpengaruh signifikan terhadap intensi nasabah milenial muslim dalam menggunakan digital banking dan secara bersamaan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu dengan sekarang sama yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*.

- b. Penelitian terdahulu dengan sekarang menggunakan sama yaitu: Bank BNI Syariah
- c. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini Penelitian terdahulu dengan sekarang yaitu menggunakan adalah *linier regresi berganda*

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

Penelitian terdahulu menggunakan variabel independennya yaitu kemudahan penggunaan dan faktor persepsi kemanfaatan sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan manfaat & risiko Penelitian terdahulu menggunakan variabel dependen *intensi generasi milenial* menggunakan digital perbankan sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan minat

4. Ahmad Sahri Romadon ,Risma Nurhapsari (2020)

Penelitian Ahmad Sahri Romadon Risma Nurhapsari 2020 memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan menggunakan *E-Banking* pada BNI 46 KC Karangayu Semarang dengan minat nasabah dan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan penggunaan *E-banking*. Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah kemudahan, kepercayaan, dan minat. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *E-banking* di Bank BNI 46 KC Karangayu Semarang sebanyak 44.380 nasabah (data EIS BNI 46 KC Karangayu Semarang). Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah diterima, bahwa persepsi kemudahan teknologi berpengaruh positif terhadap

kepercayaan nasabah diterima, bahwa persepsi kemudahan teknologi berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *electronic banking* ditolak, bahwa minat nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *electronic banking* diterima, bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *electronic banking* diterima, bahwa persepsi kemudahan teknologi berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *electronic banking* dengan minat nasabah sebagai mediasi diterima, bahwa persepsi kemudahan teknologi berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *electronic banking* dengan kepercayaan nasabah sebagai mediasi diterima.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu dengan sekarang sama yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*.
- b. Penelitian terdahulu dengan sekarang menggunakan sama yaitu: Bank BNI Syariah
- c. Pengambilan data dalam penelitian ini Penelitian terdahulu dengan sekarang yaitu menggunakan adalah *linier regresi berganda*

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada Penelitian terdahulu menggunakan variabel independennya yaitu kemudahan penggunaan dan faktor persepsi kemanfaatan sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan manfaat & risiko sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah intensi generasi milenial menggunakan digital perbankan

5. Achmad Fandi (2019)

Penelitian Achmad Fandi (2019) memiliki tujuan penelitian yaitu: untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan *mobile banking* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Surabaya. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah minat sedangkan variabel independennya yaitu: kualitas layanan .Teknik pengambilan data adalah *Non Probability* Sampling. Sampel yang digunakan adalah aksidental sampling. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Surabaya. Hasil penelitian adalah secara parsial pengujian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* PT Bank Syariah Mandiri Surabaya.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan variabel independennya kualitas layanan sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan kemudahan dan risiko
- b. Penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan data *Non Probability Sampling* sedangkan penelitian sekarang menggunakan *purposive sampling*
- c. Penelitian terdahulu menggunakan perusahaan bagi BSM (Bank Syariah Mandiri) sedangkan yang penelitian sekarang menggunakan Bank BNI Syariah

6. Fernanda Idham Kholid, Embun Duriyani Soemarso (2018)

Penelitian Fernanda Idham Kholid, Embun Duriyani Soemarso (2018) memiliki tujuan penelitian yaitu: untuk menganalisis signifikansi pengaruh

variabel simpanan , pemanfaatan fasilitas, kepercayaan dan kegunaan konsumen minat pengguna *E- Banking* di Bank BNI Syariah KCP Magelang. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah minat sedangkan variabel independennya yaitu keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan konsumen dan keamanan. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah Bank BNI Syariah KCP Magelang yang memiliki *E- Banking* fasilitas. Teknik pengambilan data adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah *Regresi Linier Berganda*. Hasil penelitian adalah secara parsial menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan konsumen dan kegunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *E- banking* di PT Bank BNI Syariah KCP Magelang.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu dengan sekarang sama yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*.
- b. Penelitian terdahulu dengan sekarang menggunakan sama yaitu: Bank BNI Syariah.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

Penelitian terdahulu menggunakan variabel independennya yaitu keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan konsumen dan keamanan sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan kemudahan dan risiko.

7. Nining wahyuningsih, Nurul janah (2018)

Penelitian Nining wahyuningsih, Nurul janah (2018) memiliki tujuan untuk mengetahui gambaran nasabah yang menggunakan *Internet Banking* dan untuk mengetahui pengaruh efisiensi, kepercayaan, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCP Plered Cirebon. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah sedangkan Variabel independen dalam penelitian ini adalah efisiensi, kemudahan, dan kepercayaan. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah *regresi linear berganda*. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat kurang positif, artinya pihak bank harus meyakinkan kepada nasabah bahwa transaksi yang digunakan melalui *Internet Banking* aman karena pihak bank memiliki perangkat keamanan untuk mencegah terjadinya kejahatan dalam dunia perbankan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu dengan sekarang menggunakan Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*.
- b. Penelitian terdahulu dengan sekarang menggunakan sama yaitu Teknik pengambilan data yang digunakan adalah *regresi linear berganda*

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- 1 Penelitian terdahulu menggunakan variabel independennya yaitu efisiensi, kemudahan, dan kepercayaan sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan kemudahan & risiko.
- 2 Penelitian terdahulu menggunakan Bank Muamalat Syariah sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan Bank BNI Syariah.

8. Ruslinda dkk (2018)

Penelitian Ruslinda dkk (2018) memiliki tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan, risiko dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT Bank Bukopin, Tbk Banjarmasin. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat nasabah menggunakan *internet banking* sedangkan Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan, kebermanfaatan, risiko dan kepercayaan. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah *Regresi Linier Berganda*. Sampel yang digunakan adalah *sampling insidental*, dengan membagikan kuisioner kepada nasabah yang secara insidental bertemu dengan peneliti sebanyak 73 responden yang menggunakan *internet banking* pada bulan November dan Desember 2017. Hasil penelitian ini adalah penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, hal ini dikarenakan nasabah beranggapan dengan menggunakan *internet banking* sangat memiliki manfaat sehingga nasabah berminat untuk menggunakan *internet banking* tersebut. Sementara persepsi kemudahan, risiko dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan

internet banking, hal ini dikarenakan nasabah merasa tidak mudah dan kurang mengerti untuk menggunakan *internet banking*, kemudian nasabah merasa dengan menggunakan *internet banking* tidak memiliki risiko dan dapat memberikan informasi yang baik bagi nasabah, dan adanya rasa kekhawatiran nasabah dalam menggunakan *internet banking* sehingga nasabah kurang percaya untuk menggunakan *internet banking* tersebut.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen yaitu persepsi kemudahan,kebermanfaatan,risiko dan kepercayaan sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan variabel kemudahan,risiko dan penggunaan
- b. Penelitian terdahulu menggunakan PT Bank Bukopin sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan Bank BNI Syariah.

9. Dedeh Sri Sudaryanti dkk(2018)

Penelitian Dedeh Sri Sudaryanti dkk 2018 tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kinerja perusahaan. Penelitian dilakukan pada perusahaan sektor perbankan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2017. Variabel yang digunakan adalah variabel independen, dependen, dan kontrol. Menggunakan sampel metode dokumenter. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti ini adalah persamaan regresi berganda. Hasil yang dilakukan oleh Dedeh Sri Sudaryanti, Nana Sahroni, Ane Kurniawati (2018) adalah menunjukkan penggunaan mobile banking berpengaruh negatif terhadap ROA. Diduga penyebabnya karena penggunaannya belum menyeluruh atau setiap nasabah belum tentu menggunakan fasilitas ini. Ukuran

bank (SIZE) berpengaruh positif signifikan terhadap ROA. Bahwa semakin besar ukuran bank, maka akan meningkatkan kinerja bank umum di Indonesia.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu sama-sama menggunakan analisis linier berganda.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel kontrol, sedangkan pada penelitian yang sekarang tidak menggunakan variabel kontrol
- b. Pada penelitian terdahulu penggunaan mobile banking berada pada variabel independen, sedangkan pada penelitian sekarang penggunaan *mobile banking* berada pada variabel dependen.

10. Heny Agustina (2017)

Penelitian Heny Agustina (2017) memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara teknologi informasi, kemudahan, dan fitur layanan terhadap nasabah dalam menggunakan internet banking. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat nasabah menggunakan *Internet Banking* sedangkan . Variabel independen dalam penelitian ini adalah teknologi informasi, kemudahan, fitur layanan. Teknik pengambilan data adalah metode survey. Sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling*. Hasil penelitian dalam

penelitian adalah menunjukkan bahwa teknologi informasi, kemudahan dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen yaitu teknologi informasi, kemudahan, fitur layanan sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan variabel kemudahan, risiko dan penggunaan
- b. Penelitian terdahulu menggunakan sampel stratified random sampling sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan *purposive sampling*
- c. Penelitian terdahulu menggunakan Bank Mandiri Syariah sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan Bank BNI Syariah.

TABEL 2.1
MATRIKS PENELITIAN TERDAHULU

NO	PENELITI	VARIABEL INDEPENDEN										
		KMD	PGN	KPR	RSK	MNT	KL	KAMN	FL	TI	MNF	PE
1.	Rifqi dkk (2020)	B		B+				B	B			
2.	Rosmida,dkk (2020)	B			B						B	
3.	Ira dkk (2020)	B			B						B	
4.	Ahmad,Risma (2020)	B+		B+		B+						
5.	Achmas Fandi (2019)						B					
6.	Fernanda,Embun (2018)	B		B				B				
7.	Nining,Nurul (2018)			B+								
8.	Ruslinda dkk (2018)	TB		TB	TB							
9.	Dedeh dkk (2018)		TB									
10.	Heny Agustina (2017)	B		TB	TB				B	B		

Keterangan :

B = Berpengaruh

BT = Tidak berpengaruh

B+ = Berpengaruh positif

B- = Berpengaruh negatif

KMD = Kemudahan

PGN = Penggunaan

KPR = Kepercayaan

RSK = Risiko

MNT = Minat

KL = Kualitas Layanan

KAMN = Keamanan

FL = Fitur Layanan

TI = Teknologi Informasi

2.2 Landasan Teori

Pada bab ini membahas mengenai uraian dari teori-teori yang menjadi dasar dan pendukung dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori sebagai berikut:

2.2.1 *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM (Technology Acceptance Model) merupakan sebuah bentuk gaya dalam penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pengguna. Teori TAM diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. Teori ini bertujuan guna memberi kejelasan secara singkat atas faktor penentu yang diambil dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan teknologi informasi tersebut. Penerimaan teknologi informasi tersebut ialah persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan. Selain itu dalam TAM ini menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dapat mempengaruhi minat perilaku.

Model TAM ini diambil dari model TRA (Theory of Reasoned Action) ialah teori tindakan yang beralasan dengan asumsi bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal yang bisa mempengaruhi. Ada faktor yang dapat mempengaruhinya salah satunya yakni persepsi pengguna atas kemanfaatan dan kemudahan teknologi informasi (TI) (Tirtana dan Sari, 2014).

Sikap dalam TAM dirancang sebagai sikap sebagai sikap atas penggunaan sistem yang berupa penerimaan atau penolakan sebagai akibat jika seseorang mempergunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Model ini juga menerangkan jika terdapat teknologi baru yang disajikan, maka akan ada beberapa variabel yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna dalam memutuskan

mengenai bagaimana dan kapan mereka ingin menggunakannya. Terdapat dua variabel yang dipercaya dapat menjadi faktor penentu atau indikator dasar penerimaan pengguna teknologi tersebut yaitu persepsi manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaannya (Rithmaya, 2016).

2.2.2 Persepsi

Menurut Tatik Suryani (2013:78) persepsi hakekatnya merupakan proses psikologis yang kompleks yang melibatkan aspek fisiologis. Persepsi juga timbul atas penglihatannya pada suatu kejadian. Proses psikologis penting yang terlibat dimulai dari adanya aktivitas memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan stimuli sehingga konsumen dapat memberikan makna atas suatu obyek. Usaha apapun yang dilakukan oleh pemasar tidak akan berarti jika konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan yang dikehendaki pasar. Menurut Tatik Suryani (2013:78), ada tiga proses atau indikator dari suatu persepsi, yaitu: Seleksi, yaitu persepsi yang timbul dari adanya stimuli yang mengenai panca indera yang disebut sebagai sensasi, Pengorganisasian, yaitu konsumen akan mengelompokkan dan menghubungkan dengan stimuli lain agar dapat diinterpretasikan, sehingga memiliki makna, interpretasi, yaitu konsumen secara sadar atau tidak sadar akan mengaitkan dengan semua informasi yang dimilikinya agar mampu memberikan makna yang tepat.

Persepsi mempunyai sifat subjektif, karena bergantung pada kemampuan dan keadaan dari masing-masing individu, sehingga akan ditafsirkan berbeda oleh individu yang satu dengan yang lain. Dengan demikian persepsi diawali dengan panca indera konsumen. Stimuli yang merupakan segala sesuatu yang mengenai

indera dan menimbulkan persepsi bisa bermacam-macam bentuknya. Stimuli ini akan mengenai organ yang disebut *sensory receptor* (organ manusia yang menerima input stimuli atau indera) yang dikemukakan oleh Tatik Suryani (2013:75)

2.2.3 Kemudahan

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai tingkatan pengguna percaya bahwa teknologi atau sistem dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Menurut (Jogiyanto 2011:81) kemudahan yaitu seberapa besar seorang individual percaya *bahwa* menggunakan suatu sistem tertentu akan bebas dari usaha fisik dan mentalnya. Hal serupa juga dikemukakan oleh Jogiyanto (2007:115) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka akan menggunakannya.

Menurut Davis dalam Cudjoe et al. (2015:7) kemudahan penggunaan akan dirasakan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem atau inovasi tertentu bebas dari usaha fisik dan mental. Jadi apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya. Sehingga variabel kemudahan ini memberikan pengertian bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya, namun justru suatu sistem dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemakainya. Indikator dari kemudahan untuk penggunaan menurut Davis dalam Sabrina dan Eppler (2015:51) yaitu: Mudah dipelajari, mudah untuk memulai berinteraksi secara efektif dengan format visualisasi, terkendali, visualisasi dapat berinteraksi

dengan parameter yang dapat dengan mudah diubah, Jelas dan mudah dipahami, pengetahuan sebelumnya tidak diperlukan untuk menggunakan visualisasi, Fleksibel, visualisasi mudah untuk dimanipulasi dan untuk beradaptasi dengan tujuan tertentu, Menambah ketrampilan pengguna, informasi visualisasi dapat digunakan dengan penuh dan cepat, mudah digunakan, visualisasi dapat digunakan dengan upaya yang terbatas. Jika persepsi kemudahan oleh nasabah terhadap *electronik banking* positif, maka nasabah dengan tidak memerlukan banyak pertimbangan akan memutuskan akan menggunakan *electronik banking*.

2.2.4 Risiko

Risiko adalah suatu keadaan yang dipertimbangkan oleh seseorang apabila akan *melakukan* transaksi secara online. Risiko dianggap sebagai ukuran besarnya kerugian dari suatu tindakan yang tidak menguntungkan atau tidak diinginkan. Risiko dapat dikatakan sebagai perkiraan subyektif konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil yang diinginkan. Definisi ini menyoroti dua dimensi risiko yang dirasakan yang relevan yaitu ketidakpastian dan konsekuensi. Jadi risiko merupakan suatu ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan tertentu. Persepsi nasabah tentang risiko yang tinggi mempengaruhi akan minat nasabah dalam menggunakan *electronik banking*, semakin tinggi kekhawatiran terhadap risiko maka semakin kecil kemungkinan untuk menggunakan produk *electronik banking*. Apabila nasabah lebih dominan menggunakan *electronik banking* ataupun produk perbankan yang lain, maka bank tidak perlu mengeluarkan biaya yang lebih untuk membuka ATM, kantor cabang dan lain-lain.

Jadi, jika persepsi nasabah negatif dan mempertimbangkan risiko yang ditimbulkan maka hal tersebut menjadi penghambat nasabah untuk memutuskan menggunakan *electronik banking*. Menurut Ram & Sheth dalam Ibrahim M. Al-Jabri & M. Sadiq Sohail (2012:382), persepsi risiko mengacu pada tingkat risiko dalam menggunakan inovasi teknologi. Dengan usaha bank untuk meminimalisir risiko, maka nasabah juga akan menerima *electronik banking* dan memutuskan untuk menggunakannya.

2.2.5 Penggunaan

Menurut (Jogiyanto, 2007) persepsi penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tertentu akan bebas dari suatu usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya. Persepsi seseorang tentang kemudahan dalam menggunakan suatu sistem merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut akan bebas dari kesalahan dan suatu usaha. Semakin mudah suatu sistem tersebut dalam penggunaannya maka lebih sedikit upaya yang harus dikerjakan seseorang sehingga dapat meningkatkan kinerja seseorang ketika menggunakan teknologi tersebut. Karena kemudahan penggunaan merupakan usaha yang tidak memberatkan atau tidak membutuhkan kemampuan yang tinggi ketika seseorang menggunakan suatu sistem tersebut

2.2.6 Minat

Menurut Mowen (Andespa, 2017:44) minat beli merupakan sesuatu yang diperoleh dari proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk suatu persepsi. Dimana nantinya minat beli menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benak nasabah 30 dan menjadi suatu keinginan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada didalam benaknya itu. Pengertian minat (interest) menurut Kothler (Sahriyal, 2018:142) digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut. Minat menabung diasumsikan sebagai minat beli merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian. Menurut Ferdinand (2002) minat beli dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut: Minat transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk, minat refrensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain, minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki prefrensi utama pada produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk prefrensinya, minat eksploratif, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat.

2.2.7 Pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *elektronik banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia

Teknologi yang berkualitas yaitu teknologi yang mudah dalam penggunaannya. Namun, tidak hanya mudah dalam penggunaan dan pengoperasiannya, melainkan juga memudahkan pengguna menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan dibandingkan tanpa menggunakan sebuah teknologi. Jadi, semakin tinggi kemudahan penggunaan aplikasi *elektronik banking* akan semakin tinggi pula niat nasabah perbankan dalam menggunakan aplikasi *electronic banking*. Kemudahan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan teknologi informasi bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan teknologi informasi (secara manual). Pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan.

Penelitian Nining wahyuningsih, Nurul Janah (2018) dapat menyimpulkan bahwa kemudahan terhadap minat menggunakan *elektronik banking* memiliki hasil yang berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian Rosmida dkk (2020) dapat menyimpulkan bahwa kemudahan terhadap minat menggunakan *electronic banking* memiliki hasil yang berpengaruh positif dan signifikan.

2.2.8 Pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan *electronik banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia

Persepsi nasabah tentang risiko yang tinggi mempengaruhi akan minat nasabah dalam menggunakan internet banking, semakin tinggi kekhawatiran terhadap risiko maka semakin kecil kemungkinan untuk menggunakan produk *electronic banking*. Apabila nasabah lebih dominan menggunakan *electronic banking* ataupun produk perbankan yang lain, maka bank tidak perlu mengeluarkan biaya yang lebih untuk membuka ATM, kantor cabang dan lain-lain. Jika risiko itu meningkat dari yang sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), risiko dapat diasosiasikan dengan kepercayaan. Dalam penelitian ini indikator risiko dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil risiko dari penggunaan internet banking, diharapkan tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil risiko akan berdampak positif pada minat konsumen untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan.

Penelitian Ruslinda dkk (2018) dapat menyimpulkan bahwa risiko terhadap minat menggunakan *electronik banking* memiliki hasil yang tidak berpengaruh yang signifikan.

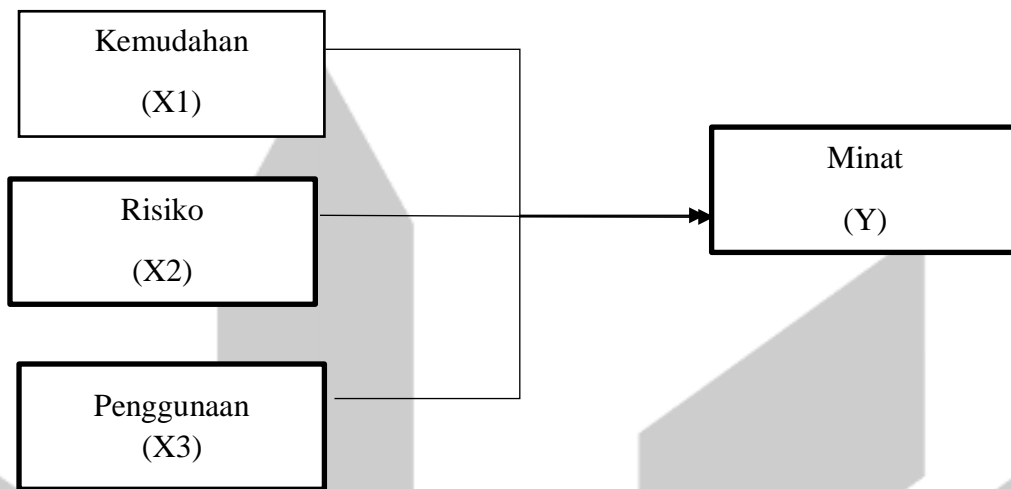
2.2.9 Pengaruh persepsi penggunaan terhadap minat menggunakan *elektronik banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia

Penggunaan yang mendapatkan kenyamanan dari menggunakan sistem informasi lebih cenderung untuk membentuk niat perilaku dibandingkan dengan pengguna lain yang tidak mengalami banyak kenyamanan. Jadi, semakin tinggi penggunaan aplikasi *elektronik banking* maka semakin tinggi pula niat nasabah perbankan dalam menggunakan aplikasi *elektronik banking*.

Penelitian Cudjoe et al. (2015) dapat menyimpulkan bahwa penggunaan terhadap minat menggunakan *elektronik banking* memiliki hasil yang berpengaruh negatif dan signifikan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjabaran yang telah dijelaskan tentang persepsi kemudahan, persepsi risiko, persepsi penggunaan dan minat masyarakat menggunakan *elektronik banking* pada Bank Syariah Indonesia Madura maka terbentuk kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini dilandaskan pada penelitian terdahulu. Kerangka konseptual tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran diatas menjelaskan bahwa terdapat tiga variabel yang mempengaruhi variabel dependen yaitu minat. Variabel independen pertama yaitu kemudahan (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap minat, semakin tinggi kemudahan maka semakin banyak minat masyarakat. Variabel ke dua yaitu risiko (X_2) berpengaruh negatif, semakin tinggi risiko maka semakin rendah minat nasabah. Variabel ke tiga yaitu penggunaan (X_3) berpengaruh signifikan positif terhadap minat, semakin tinggi penggunaan maka semakin banyak minat masyarakat.

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada teori permasalahan yang ada, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁ : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *elektronik banking*

H₂ : Risiko tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *elektronik banking*

H₃ : Penggunaan berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan *elektronik banking*