

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi (*perception*) adalah sebuah proses individu mengatur dan menginterpretasi kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan. Persepsi seseorang yang diterima pada dasarnya bisa dari realitas objektif. Sebagai contoh, sesuatu yang mungkin jika semua karyawan dalam sebuah perusahaan menganggapnya sebagai tempat kerja yang baik dengan kondisi kerja yang menyenangkan, penugasan pekerjaan yang menarik, bayaran yang bagus, tunjangan yang sangat bagus, manajemen yang pengertian dan bertanggung jawab, seperti yang diketahui oleh sebagian besar dari kita adalah sangat luar biasa untuk menemukan kecocokan yang seperti itu

Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan. Manusia mengamati suatu objek psikologik dengan kacamata sendiri yang diwarnai oleh nilai diri pribadinya. Objek psikologik ini dapat berupa kejadian, ide, atau situasi tertentu. Faktor pengalaman, proses belajar, atau sosialisasi memberikan bentuk dan struktur terhadap apa yang di lihat. Pengetahuannya dan cakrawalanya memberikan arti terhadap objek psikologik tersebut.¹ Di sisi lain, persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi, manusia

¹ Mar'at "Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya". (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2016), 22

terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa dan pencium. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi seseorang berbeda dengan yang lain. Proses pembentukan persepsi melalui tahapan-tahapan adalah sebagai berikut.

a. Penerima Rangsangan

Pada proses ini seseorang menerima rangsangan dari luar obyek, situasi maupun peristiwa yang diterima oleh inderanya, baik itu penglihatan, pendengaran, perasaan, maupun penciuman

b. Proses menyeleksi rangsangan

Rangsangan yang diterima oleh seseorang terkadang begitu banyak dan bervariasi. Pada proses ini rangsangan yang diterima diseleksi berdasarkan seberapa.

c. Proses pengorganisasian

Rangsangan yang telah diseleksi kemudian diorganisasikan dalam bentuk yang mudah dipahami untuk kemudian dilakukan proses selanjutnya.

d. Proses Penafsiran

Pada proses ini dilakukan penafsiran terhadap rangsangan yang telah diseleksi untuk mendapatkan arti dan informasi.

e. Proses pengecekan

Setelah diperoleh arti atau makna dari informasi yang ditafsirkan kemudian dilakukan pengecekan yang intinya adalah melakukan review terhadap kebenaran informasi tersebut.

f. Proses reaksi

Proses ini telah mengarah pada bagaimana seseorang kemudian bereaksi terhadap informasi yang diperolehnya.²

Dengan teori dan tahapan persepsi tersebut dapat disimpulkan bahwa pembentukan persepsi sangat dipengaruhi oleh pengamatan dan penginderaan terhadap proses berfikir yang dapat mewujudkan suatu kenyataan yang diinginkan oleh seseorang terhadap suatu obyek yang diamati. Seperti firman Allah dalam Al-Qur'an surat As-Sajdah {32}



تَنْزِيلُ الْكِتَابِ لَا رَيْبَ فِيهِ مِنْ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Terjemahannya:

Kemudian Dia menyempurnakannya dan meniupkan roh (ciptaan)-Nya ke dalam (tubuhnya) dan Dia menjadikan pendengaran, penglihatan dan hati bagimu, (tetapi) sedikit sekali kamu bersyukur (Qs. As-Sajdah ayat 9).³

Ayat tersebut merupakan ayat yang berhubungan dengan proses penciptaan manusia dimana Allah telah menyempurnakan dengan meniupkan roh ke dalam tubuhnya, menciptakan telinga agar dapat mendengar, menciptakan mata agar dapat melihat dan menciptakan hati agar dapat merasakan kasih sayang. Allah menciptakan semua itu selagi masih dalam kandungan ibunya. Nilai yang terkandung dalam ayat ini, mengharuskan untuk melakukan persepsi. persepsi yang dimaksud adalah pengamatan secara sadar (penghayatan) tentang segala

² Muhammad Hamka, "Hubungan antara Persepsi Terhadap Pengawasan Kerja dengan Motivasi Berprestasi", (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Fakultas Psikologi, 2016), 81

³ Al-Qur'an kemenag (Jakarta: Kemenag RI, 2018), v. Q.S. Sajdah [32]: 9

sesuatu dalam jiwanya (dirinya) sendiri yang menjadi dasar perbandingan serta landasan untuk menerima ide baru

Adapun macam-macam persepsi sebagai berikut, (1) persepsi eksternal, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang datang dari luar diri individu. (2) persepsi personal, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang berasal dari dalam diri individu. Dalam hal ini yang menjadi objek adalah dirinya sendiri.¹⁵ Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang, yaitu.(1) pendidikan atau pengetahuan, (2) kepercayaan, (3) agama atau religi

B. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.⁴ Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank⁵

⁴ Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, hlm 65

⁵ Sonny Koeswara, Muslimah. 2013. Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas

Menurut Saladin nasabah adalah “Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”⁶

Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.⁷

Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.”⁸

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Adapaun pada penelitian ini nasabah yang dimaksud adalah mahasiswa program studi perbankan syariah IAIN Palopo, baik yang telah menggunakan layanan digital banking maupun yang belum menggunakan layanan tersebut. Nasabah ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu Bank. Bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat

PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple .
Jurnal Pasti. Volume 8 Nomor 1, hlm 3

⁶ Evi Yupitri, Raina Linda Sari. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Volume 1 Nomor 1, hlm 49

⁷ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2, hlm 50

⁸ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2, hlm 50

yang membutuhkan bantuan bank.⁹ Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau unit usaha syariah

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan

Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah. Akan tetapi menurut pelunus nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan bank dan mereka adalah pengguna produk yang secara kontinu dan berulang-ulang datang ke bank untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa (dalam hal ini adalah Bank) adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan atau nasabah terhadap yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut, apabila keinginan yang diterimanya lebih besar daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang

⁹ Oktivinanto Oski, "Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga Diukur Dari Dimensi Kualitas Pelayanan", 2019, 21

diberikan dari pemakaian produk atau jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkan maka pelanggan tidak puas

Pada perbankan lebih dikenal dengan prinsip kehati-hatian, dimaksudnya adalah untuk menjaga kepercayaan masyarakat dalam penyimpan dana dan terciptanya perbankan yang sehat. Salah satu cara melaksanakan prinsip kehati-hatian yaitu dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah, yang dikenal juga dengan istilah "*know your customer principle*". Penerapan prinsip mengenal nasabah dianggap penting sebagai salah satu cara untuk melindungi kesehatan bank.

Di Indonesia, prinsip mengenal nasabah pertama kali diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*know your customer principles*) sebagaimana terakhir diubah dengan PBI No. 5/21/PBI/2003. Yang dimaksud dengan prinsip mengenal nasabah dalam PBI tersebut adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Adapun yang dimaksud dengan transaksi yang mencurigakan adalah sebagai berikut:

- a. Transaksi keuangan yang menyimpang dari profil, karakteristik, atau kebiasaan pola transaksi dari nasabah yang bersangkutan.
- b. Transaksi keuangan oleh nasabah yang patut diduga dilakukan dengan tujuan untuk menghindari pelaporan transaksi yang bersangkutan yang wajib dilakukan oleh bank sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 15 Tahun 2002 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang

sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2003

- c. Transaksi keuangan yang dilakukan atau batal dilakukan dengan menggunakan harta kekayaan yang diduga berasal dari hasil tindak pidana.¹⁰

Berdasarkan ketentuan di atas dapat dipahami bahwa melalui penerapan prinsip mengenal nasabah diharapkan bank secara dini dapat mengidentifikasi transaksi yang mencurigakan, untuk meminimalisir berbagai risiko, seperti risiko operasional (*operasional risk*), risiko hukum (*legal risk*), risiko terkonsentrasinya transaksi (*concentration risk*), dan risiko reputasi (*reputational risk*).

Sejalan dengan uraian terkait prinsip mengenal nasabah, Hadits nabi dalam etika transaksi dalam membayar atau membeli dengan lebih baik diberikan tambahan atas dasar sukarela dan prakarsanya harus datang dari yang punya utang pada saat jatuh tempo.

“Sesungguhnya sebaik-baik dari kalian adalah yang paling baik dalam membayar utang” (HR. AlBukhari dan Abu Daud).¹¹

Memperhatikan penjelasan umum atas PBI No 3/10/PBI/2001, penerapan prinsip mengenal nasabah merupakan rekomendasi dari suatu komite yang ada dalam organisasi *bank for international settlements*. Komite dimaksud adalah *basel committe on banking supervision* yang menghasilkan *core principles for effective Banking*. Ini berarti, bahwa penerapan prinsip mengenal nasabah sebagai

¹⁰ Muhamad Djumhana “Pasal 1 butir 2 dan 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2003 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang” Jurnal Wawasan Hukum, Vol. 24 No. 01 Februari 2017

¹¹ Muhammad Ardy Zaini “Konsepsi Al-Quran dan Al-Hadits Iqtishoduna” Vol. 4 No. 1 April 2015

realisasi dari prinsip kehati-hatian juga berhubungan dengan praktik perbankan internasional. Prinsip mengenal nasabah secara nasional, regional dan internasional merupakan hal yang penting dalam praktik perbankan. Tidak saja dalam hubungannya dengan kesehatan suatu bank, akan tetapi juga bermanfaat dalam hubungannya dengan tindak pidana dibidang perbankan seperti *money laundering*.

2. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan¹²

C. Sistem Pembayaran Digital Banking

1. Pengertian Sistem Pembayaran

Menurut Undang-Undang Bank Indonesia No.23/1999, sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme,

¹² Trisadini P. Usanti, Abd. Shomad, Op. Cit. hlm. 17

yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonom¹³

Sedangkan menurut Aulia Pohan, sistem pembayaran adalah suatu sistem yang melakukan pengaturan kontrak, fasilitas pengoperasian dan mekanisme teknis yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan, dan penerimaan instruksi pembayaran, serta pemenuhan kewajiban pembayaran yang dikumpulkan melalui pertukaran “nilai” antar perorangan, bank dan lembaga lainnya baik domestik maupun antarnegara (cross border)¹⁴

Jadi, sistem pembayaran dapat diartikan sebagai suatu sistem yang digunakan untuk melakukan pemindahan dana, penerimaan pembayaran, serta memenuhi suatu kewajiban pembayaran yang timbul karena suatu kegiatan ekonomi

Sistem pembayaran pada dasarnya hanyalah sebuah persetujuan mengenai cara mentransfer sejumlah nilai uang antara pembeli (buyer) dan penjual (seller) dalam sebuah transaksi.¹⁵ Sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga berikut aturan mainnya.

2. Perkembangan Sistem Pembayaran

Perkembangan sistem pembayaran disetiap negara berbeda-beda sesuai dengan kondisi ekonomi dan sistem keuangan yang digunakan pada suatu negara. Pada awalnya, sistem pembayaran di Indonesia, banyak dilakukan melalui sistem yang

¹³ Undang-Undang Bank Indonesia No.23/1999 Tentang Sistem Pembayaran.

¹⁴ Aulia Pohan, Sistem Pemabayaran Strategi Dan Implementasi Di Indonesia (Rajawali Press, 2011) hal. 71.

¹⁵ David B Humphrey, Payment Systems: Principles, Practice, and Improvements (Washington. D. C: The World Bank, 2001) hal. 13.

diselenggarakan oleh PT. Pos Indonesia. Namun sejalan dengan semakin memasyarakatnya sistem perbankan di Indonesia, jasa sistem pembayaran mulai dilakukan melalui sistem perbankan. Bahkan sampai dengan saat ini sistem perbankan sangat mendominasi perannya dalam sistem pembayaran¹⁶

Dalam perekonomian tradisional masyarakat menggunakan sistem barter untuk memenuhi suatu kebutuhannya, sistem barter merupakan akar dari evolusi sistem pembayaran. Karena dengan transaksi barter terdapat masalah kesetaraan nilai, maka dipergunakanlah commodity money berupa emas dan perak. Hal ini muncul dikarenakan masyarakat sudah mulai menyadari bahwa suatu transaksi akan lebih efektif dan efisien apabila menggunakan suatu komoditas sebagai suatu alat pembayaran. Karena emas dan perak yang dirasa kurang efektif, maka evolusi pembayaran berlanjut dengan penggunaan uang kertas dan koin. Namun alat pembayaran ini mempunyai kelemahan yakni mudah dicuri, dan cukup sulit untuk dibawa kemana-mana dalam nominal yang banyak¹⁷

Inovasi baru yang muncul untuk mengatasi kelemahan uang kertas ini adalah dengan munculnya cek. Cek mampu mempermudah transaksi dalam nominal besar, akan tetapi untuk pencairannya dibutuhkan waktu yang cukup lama. Setelah cek, selanjutnya berkembang sistem pembayaran elektronik atau dapat dikategorikan sistem pembayaran non tunai. Dengan semakin majunya teknologi sekarang ini dan adanya kebutuhan akan alat pembayaran yang praktis, murah dan aman maka beberapa negara telah mulai mengembangkan produk pembayaran

¹⁶ Vera Intanie Dewi, Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia. Bina Ekonomi Vol. 10 No. 2. (2006)

¹⁷ Frederic S Mishkin, Ekonomi Uang, Perbankan Dan Pasar Uang, Buku 1. (Jakarta: Salemba Empat, 2008) hal. 73

elektronik yang dikenal sebagai Elektronik Money (e-money).¹⁸ Beberapa negara mulai mengembangkan sistem pembayaran menggunakan e-money atau uang elektronik. Berbeda dengan pembayaran elektronik sebelumnya yang berkaitan langsung dengan rekening nasabah, uang elektronik ini tidak memerlukan otorisasi dan tidak terkait langsung dengan rekening nasabah

3. Komponen Sistem Pembayaran

Adapun komponen-komponen yang membentuk sistem pembayaran adalah sebagai berikut¹⁹

a. Kebijakan

Komponen kebijakan dalam sistem pembayaran memberikan dasar pengembangan sistem pembayaran di suatu negara. Kebijakan sistem pembayaran biasanya tercermin dalam berbagai peraturan dan ketentuan. Pada umumnya, kebijakan yang berkaitan dengan sistem pembayaran ditetapkan oleh bank sentral. Bank Indonesia menetapkan kebijakan sistem pembayaran dalam menjalankan tugasnya yang mengacu pada empat prinsip: keamanan, efisiensi, kesetaraan akses dan perlindungan konsumen.

b. Hukum

Komponen hukum menjamin adanya aspek legalitas dalam penyelenggaraan sistem pembayaran. Hukum ini meliputi Undang-Undang dan peraturan-peraturan yang mengatur aturan main berbagai pihak yang terlibat, misalnya antarbank, antarbank dan nasabah, antarbank dan bank sentral dan lain-lain.

¹⁸ B. Pramono, dkk, Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Dan Kebijakan Moneter (Jakarta: Bank Indonesia, 2006) hal. 3

¹⁹ Untoro, Priyo R. Widodo dan Wahyu Yuwana, Kajian penggunaan Instrumen Sistem Pembayaran Sebagai Leading Indicator Stabilitas Sistem Keuangan (Working Paper BI, 2014) hal. 8-9.

c. Kelembagaan

Kelembagaan merupakan eluruh lembaga (entitas) yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam sistem pembayaran

d. Instrumen Pembayaran

Instrumen pembayaran merupakan suatu media yang digunakan dalam melakukan pembayaran. Saat ini instrumen pembayaran diklasifikasikan menjadi dua, yaitu pembayaran tunai dan non tunai.

e. Mekanisme Operasional

Mekanisme operasional merupakan mekanisme yang diperlukan dalam melakukan perpindahan dana dari satu pihak ke pihak lain. Contohnya seperti sistem atau mekanisme operasional antara lain kliring, sistem transfer antarbank, dan settlement.

f. Infrastruktur

Infrastruktur meliputi berbagai komponen teknis untuk memproses dan melakukan transfer dana seperti message format, jaringan komunikasi, sistem back-up, disaster recovery plan, dan lainlain.

Semua komponen memegang peranan penting dalam terselenggaranya sistem pembayaran yang aman, handal dan efisien. Namun komponen yang paling mendasar dan prasyarat utama demi terselenggaranya sistem pembayaran adalah instrumen pembayaran.

4. Jenis-Jenis Pembayaran

Berdasarkan perkembangannya sistem pembayan dibagi menjadi dua jenis yaitu

a. Sistem Pembayaran Tunai

Pembayaran tunai merupakan pembayaran yang umum dilakukan di Indonesia. Pembayaran tunai lebih banyak menggunakan uang kartal baik uang kertas maupun logam sebagai alat pembayaran. Dalam masyarakat modern seperti saat ini, pemakaian alat pembayaran tunai seperti uang kartal memang cenderung lebih kecil dibandingkan dengan penggunaan uang giral karena munculnya inefisiensi dalam penggunaan uang kartal.

Perlu diketahui bahwa pemakaian uang kartal mempunyai kendala dalam hal efisiensi. Hal tersebut dapat terjadi karena biaya pengadaan dan pengelolaan (cash handing) cukup mahal. Hal itu juga masih mempertimbangkan inefisiensi dalam waktu pembayaran.

Contohnya, ketika kita melakukan pembayaran di loket/kasir maka kita harus menunggu terlebih dahulu, hal tersebut relatif memakan waktu yang cukup lama karena harus menunggu antrian yang panjang. Sedangkan, apabila kita ingin melakukan transaksi dalam jumlah yang besar hal itu juga mengandung resiko yang cukup besar seperti pencurian, perampokan dan pemalsuan uang

Bank Indonesia menyadari ketidak-nyamanan dan inefisien dalam pemakaian uang kartal, oleh sebab itu Bank Indonesia berinisiatif dan terus mendorong masyarakat untuk terbiasa menggunakan sistem pembayaran non tunai atau Less Cash Society (LCS).

b. Sistem Pembayaran Non Tunai

- 1) Instrumen Berbasis Warkat/Kertas Instrumen-instrumen berbasis warkat ini, pada umumnya sudah lama dipakai dalam praktik

perbankan. Beberapa instrument yang masuk dalam kategori ini adalah cek, bilyet giro, nota debit, nota kredit dan wesel. Dalam transaksi non tunai menggunakan instrumen warkat yang paling sering digunakan adalah cek dan bilyet giro. Perkembangan instrumen pembayaran elektronik secara perlahan-lahan mengurangi penggunaan instrumen, dan digantikan oleh sistem transfer secara elektronik yang diatur menggunakan SKNBI atau BI-RTGS.²⁰

- 2) Instrumen Berbasis Kartu Dan Berbasis Elektronik Masyarakat Indonesia telah banyak mengenal berbagai kartu pembayaran, baik yang bersifat kredit seperti kartu kredit dan privat-label card (contohnya: kartu pasar swalayan) serta yang bersifat debit, seperti debit card dan ATM yang telah banyak dikenal masyarakat Indonesia. Selain itu, dalam perkembangannya terdapat pula jenis kartu yang dananya telah tersimpan dalam chip elektronik pada kartu tersebut yang dikenal dengan smart chip atau chip card (contohnya: kartu telpon Prabayar).⁴⁸ Kartu pintar merupakan bentuk populer dari sistem pembayaran elektronik. Sistem pembayaran elektronik adalah sistem pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti Integrated Circuit (IC), cryptography, dan jaringan komunikasi.

Pembayaran elektronik yang banyak dikenal pada saat ini adalah internet banking, phone banking, kartu debit/ATM, kartu kredit, dan

²⁰ Azka Afifah, "Pengaruh Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu terhadap Jumlah Uang Beredar Di Indonesia (Periode 2009 –2016)". Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Surakarta, 2017, hal. 32.

e-money. Seluruh pembayaran elektronik tersebut, kecuali kartu kredit selalu terkait langsung dengan rekening nasabah bank yang digunakannya.

5. Pengertian Digital Banking

Digital banking atau digitalisasi produk perbankan merupakan terobosan layanan baru yang mengandalkan teknologi digital sebagai media layanan perbankan bagi para nasabah. Hal ini dilakukan agar dalam mengakses layanan perbankan bisa menjadi lebih mudah dan efektif. Internet Banking atau digital banking pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu Internet dan Banking (bank). *Interconnected Network* (Internet) adalah sistem jaringan yang menghubungkan tiap- tiap komputer secara global diseluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing-masing komputer tersebut memiliki standar yang digunakan yang disebut *Internet Protocol Suite* (TCP/IP)²¹ Selain hal tersebut, digital banking merupakan layanan kegiatan perbankan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan nasabah bank dapat melakukan aktivitas perbankan secara mandiri.

Dalam transaksi digital banking penerapan manajemen resiko yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia terkait dengan pengelolaan atau manajemen resiko penyelenggaraan kegiatan internet banking adalah peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen resiko bagi bank umum dan surat edaran bank indonesia No. 6/18/dpnp tanggal 20 April 2004

²¹<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:G8CVJBtxkMMJ:serbasejarah.files.wordpress.com/2010/01/Transformasisosialdangakanislamdiindonesia.pdf>, diakses pada tanggal 18 Desember 2023

Bank Indonesia perihal penerapan manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui internet banking.²²

Khairy Mahdi menyatakan internet banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.²³

Bank Syariah Mandiri (BSM) mendefinisikan digital banking system sebagai praktik perbankan yang berhubungan dengan teknologi yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Hal tersebut juga diungkapkan oleh informan Jenius BTPN bahwa digital banking system adalah segala elemen aktivitas perbankan yang dilaksanakan melalui teknologi informasi. Internet banking merupakan kemudahan yang diberikan oleh perusahaan dalam hal ini perbankan syariah dalam menjalankan proses transaksi antara nasabah dan pihak bank dengan menggunakan media digitalisasi sebagai jembatan penghubung. Kemudahan yang di tawarkan oleh media ini adalah proses waktu yang cepat, tepat, serta keamanan yang dapat menjamin transaksi nasabah. Menurut Bank Indonesia, Internet banking merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi

²² Aulia Rahman, "Pengertian E-Banking dan M-Banking, serta penerapan E-Banking", <http://safriblog.wordpress.com/2013/07/03/pengertian-e-banking-dan-m-banking-serta-prinsip-penerapan-e-banking/>, diakses pada 17 Desember 2023

²³ Khairy Mahdi, *Pengertian Internet Banking*, dalam http://elektronikbanking.blogspot.com/2012/08/pengertian-internet-banking_27.html?m=1, diakses pada 18 Desember 2023

perbankan melalui jaringan internet. Jenis kegiatan internet banking dibedakan menjadi tiga adalah sebagai berikut.

- 1) *Informational internet banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
- 2) *Communicative internet banking* yaitu pelayanan jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.
- 3) *Transactional internet banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking dan melakukan eksekusi transaksi.²⁴

D. Penelitian Terdahulu

a. Penelitian Oleh Abi Fadlan dan Rizki Dewantara

Skripsi yang ditulis oleh Abi Fadlan dan Rizki Dewantara pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking(Studi pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Barawijaya).” Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. dari penelitian ini adalah variable persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking.penelitian ini menemukan bahwa ketika suatu teknologi, yang

²⁴ Siti Bunga Fatimah “*Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi*” dalam artikel Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan. Vol. 7 No. 4 April 2020 <http://114.7.64.20/index.php/iqtishadia/article/view/3162/1887>

dalam penelitian ini yaitu mobile banking dapat dengan mudah dipahami dan digunakan serta dipercaya dapat mendapatkan manfaat bagi penggunanya maka akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang untuk mengadopsi atau menggunakan mobile banking.

b. Penelitian Oleh Lifti Indriani

Skripsi yang ditulis oleh Lifti Indriani pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar Lampung).” Permasalahan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dalam penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar Lampung. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu, kemudahan dalam penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, dan kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, serta secara simultan kemudahan dalam penggunaan dan kegunaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada landasan teori, dan metode penelitian yang digunakan. Sedangkan persamaannya terletak pada substansi masalah penggunaan Digital Banking Pada Bank.

Penulis/tahun/Judul penelitian	Tujuan penelitian	Metode analisis	Hasil penelitian
Abi Fadlan dan Rizki Dewantara 2018“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking(Studi pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Barawijaya).”	Untuk mengetahui Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking(Studi pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Barawijaya).”	Metode Kualitatif	penelitian ini menemukan bahwa ketika suatu teknologi, yang dalam penelitian ini yaitu mobile banking dapat dengan mudah dipahami dan digunakan serta dipercaya dapat mendapatkan manfaat bagi penggunaannya maka akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang untuk mengadopsi atau menggunakan mobile banking.
Lifti Indriani 2023 “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi pada Nasabah Bank Syariah	Untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Nasabah dalam	Metode Kualitatif	kemudahan dalam penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia, dan kegunaan berpengaruh signifikan terhadap

Indonesia Bandar Lampung).”	Menggunakan layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar Lampung).”		minat nasabah menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia, serta secara simultan kemudahan dalam penggunaan dan kegunaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia.
-----------------------------	--	--	--

