

**SKRIPSI**

**FAKTOR–FAKTOR KURANGNYA MINAT MASYARAKAT  
MENGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI  
NABUNG BARU KECAMATAN BUMI NABUNG  
LAMPUNG TENGAH**

**Oleh :**

**ASTRI MAYASARI  
NPM. 1903021012**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1445 H / 2023 M**

**FAKTOR–FAKTOR KURANGNYA MINAT MASYARAKAT  
MENGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG  
BARU KECAMATAN BUMI NABUNG LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

**ASTRI MAYASARI**  
NPM. 1903021012

Pembimbing : Reonika Puspita Sari, M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO)**  
**1445 H / 2023 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);  
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**NOTA DINAS**

Nomor :-  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyah**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-

Tempat

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Astri Mayasari  
NPM : 1903021012  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA  
MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-  
BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN  
BUMI NABUNG KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyah . Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Metro, 11 Desember 2023  
Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 199202212018012001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA  
MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-  
BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN BUMI  
NABUNG KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Nama : Astri Mayasari

NPM : 1903021012

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 11 Desember 2023  
Dosen Pembimbing



Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 199202212018012001



**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website:www.metrouniv.ac.id E-mail:iaimetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: D-4026/1u.28.3/D/PP-00.9/12/2023

Skripsi dengan Judul: **FAKTOR-FAKTOR KURANGNYA MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN BUMI NABUNG LAMPUNG TENGAH**, disusun oleh: Astri Mayasari, NPM: 1903021012, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat, 22 Desember 2023.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
Penguji I : Yuyun Yunarti, M.Si  
Penguji II : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M  
Sekretaris : Dian Oktarina, M.M

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. Siti Zularkha, S.Ag, MH.**  
Nid. 19720611 199803 2 001

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR KURANGNYA MINAT MASYARAKAT MENGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN BUMI NABUNG LAMPUNG TENGAH

Oleh :

**ASTRI MAYASARI**  
**NPM. 1903021012**

Perbankan kini memudahkan nasabah dalam bertransaksi melalui e-banking. Kelebihan salah satu layanan e-banking yaitu pelayanan akan menjadi cepat dan efektif. Ketika kegunaan dan kemudahan serta faktor resiko dan kepercayaan yang diberikan oleh bank dalam menggunakan e-banking sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah akan berminat menggunakan e-banking. Namun sebaliknya, ketika nasabah mempertimbangkan faktor tersebut tidak sesuai, nasabah kurang berminat menggunakan e-banking. Salah satunya yaitu masyarakat Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung yang kurang minat dalam menggunakan e-banking. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan e-banking di Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Adapun sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan pendekatan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi secara langsung dengan masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking* pada masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal yaitu persepsi, pengetahuan, sikap, keluarga dan kelompok referensi. Sedangkan untuk faktor motivasi, pembelajaran dan budaya tidak berpengaruh terhadap kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking*.

**Kata Kunci:** *Minat, E-Banking, Persepsi, Motivasi, Pengetahuan, Sikap, Pembelajaran, Keluarga, Kelompok Referensi.*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ASTRI MAYASARI  
NPM : 1903021012  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 12 Desember 2023  
Yang menyatakan



**ASTRI MAYASARI**  
NPM. 1903021059

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”, (Q.S. Al-Insyirah (94) : 5-6).



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmatnya, taufiq, hidayah dan innayah-Nya kepada peneliti beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta Karyoto. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik peneliti menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku. Ibunda tercinta Painem. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program study peneliti, beliau memang juga tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, tapi semangat, motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Keempat kakak ku. Siti, Jumadi, Solikin dan Ambar. Terimakasih atas waktu, materi, do'a yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada peneliti.
4. Keponakanku, Fais Alhafidz. Terimakasih sudah menjadi Mood boster untuk penulis dalam proses menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat dan cinta yang diberikan kepada peneliti. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat adikku.
5. Dosen pembimbing Ibu Reonika Puspita Sari, M. E. Sy,. Terimakasih telah memberikan bimbingan yang tiada hentinya dan memberikan kritikan serta masukan yang membangun, pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini sebagai tugas akhir mahasiswa.
6. Sahabat penulis, terimakasih telah banyak membantu dan kebersamai proses peneliti dari awal perkuliahan sampai tugas akhir. Terimakasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang diberikan kepada peneliti selama ini. *See you on top, guys.*
7. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

8. Last but not least. Untuk Astri Mayasari. Terimakasih sudah mau menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terimakasih banyak sudah bertahan, peneliti berjanji bahwa kamu akan baik-baik saja setelah ini. Kamu keren dan hebat, Maya.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan. Aamiin.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berbagai macam nikmat, baik itu berupa kesehatan, ilmu, serta keberkahan dan juga kelancaran dalam melakukan segala aktivitas, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Kurangnya Minat Masyarakat Menggunakan Layanan E-Banking di Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Kabupaten Lampung Tengah” sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti tidak luput dari hambatan dan kesulitan yang menghadang. Skripsi ini dapat selesai berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat peneliti sampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro
2. Bapak Dr Mat Jalil, M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M. selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.Sy. selaku pembimbing skripsi yang telah mengarahkan peneliti sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman yang dimiliki oleh peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan, dan kritik membangun dari berbagai pihak untuk membantu menyempurnakan penulisan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembaca.

Metro, 12 Desember 2023  
Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Astri Mayasari', written in a cursive style.

Astri Mayasari  
NPM. 1903021012

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORSINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Penelitian Relevan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Minat.....	10
1. Definisi Minat.....	10
2. Jenis dan Sifat Minat .....	11
3. Faktor yang Mempengaruhi Minat .....	12
B. <i>E-Banking</i> .....	15
1. Pengertian <i>E-Banking</i> .....	15
2. Jenis Transaksi <i>E-Banking</i> .....	15
3. Produk-Produk <i>E-Banking</i> .....	16
4. Keunggulan dan Kelemahan <i>E-Banking</i> .....	18

C. Bank Syariah Indonesia.....	20
1. Pengertian Bank Syariah .....	20
2. Fungsi Bank Syariah .....	21
3. Prinsip Bank Syariah .....	22
4. BSI <i>Mobile</i> .....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	25
B. Sumber Data.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Teknik Analisis Data.....	28

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30
1. Sejarah Singkat Desa Bumi Nabung Baru .....	30
2. Letak Geografis.....	31
3. Struktur Penduduk.....	32
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	33
C. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Menggunakan Layanan E-Banking .....	42

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	45
B. Saran.....	45

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Jumlah Pengguna E-Banking Pada Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru .....	4
2. Tabel 4.1 Periode Kepemimpinan Kepala Desa Bumi Nabung Baru .....	31
3. Table 4.2 Jumlah Penduduk Desa Bumi Nabung Baru .....	32
4. Table 4.3 Jumlah Penganut Agama di Desa Bumi Nabung Baru .....	32
5. Table 4.4 Etnis Penduduk Desa Bumi Nabung Baru .....	33
6. Table 4.5 Mata Pencaharian Penduduk Desa Bumi Nabung Baru.....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengeumpulan Data (APD)
3. Surat Izin Prasurey
4. Surat Balasan Izin Prasurey
5. Surat Izin Research
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Tugas Research
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
10. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
11. Foto-foto Penelitian
12. Daftar Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi mengalami pertumbuhan yang cepat dari masa ke masa. Kemajuan ini memberikan dampak yang signifikan terhadap sektor kehidupan. Teknologi informasi yang semakin berkembang direspon oleh perusahaan-perusahaan termasuk perbankan untuk meningkatkan pendapatan mereka melalui biaya yang dikenakan untuk layanan. Beberapa bank berusaha meningkatkan teknologi dan sistem informasinya agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada nasabahnya yang menginginkan kecepatan dan ketepatan. Seiring dengan terus berkembangnya ekspektasi nasabah terhadap layanan perbankan, bank terus berupaya untuk berinovasi dalam memberikan layanan tersebut.<sup>1</sup>

Konsep dasar teknologi informasi dalam industri perbankan dalam rangka meningkatkan pelayanan adalah mempermudah akses nasabahnya. Perbankan menggunakan dan selalu memperbaharui teknologi informasi dan komunikasi yang ada guna mencapai prestasi yang semakin meningkat. Teknologi ini sangat penting untuk mempercepat pertumbuhan perbankan di berbagai bidang industri dan banyak digunakan baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan nasabah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2017), 2.

<sup>2</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2001), 70.

Salah satu teknologi yang digunakan perbankan saat ini adalah *electronic delivery channel*, yaitu *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking* dan *phone banking*. Nasabah dapat mengakses *E-Banking* melalui perangkat elektronik pintar seperti komputer, laptop atau *smartphone*.<sup>3</sup> Hal ini tentunya membantu mobilitas nasabah dalam memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan serta mendorong sebagian nasabah untuk menggunakan layanan tersebut guna menunjang kebutuhan mereka dalam melakukan transaksi.

Perbankan syariah kini memudahkan nasabah dalam bertransaksi melalui *e-banking* yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas layanan yang memberikan kemudahan akses dan kecepatan dalam melakukan transaksi finansial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah individual melalui ponsel masing-masing yang memiliki teknologi GPRS. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, cek saldo dan lain sebagainya.<sup>4</sup> Transaksi dalam perbankan syariah tidak diperbolehkan mengandung unsur riba, sebagaimana firman Allah menjelaskan tentang layanan riba dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 130 sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Muhammad Idris dan Rully Trihanasa, "Analisis Mutu Layanan Electronic Delivery Channel Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah)" Vol. 2 No. 1 (2016): 45.

<sup>4</sup> Anisah Fitri Irani, "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo", *Journal of Islamic Management and Bussines* Vol. 2 No. 2 (2018): 100.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَرْبَابًا أَضْعَفًا مِّمَّنْ تَقْتُلُونَ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan*”, (QS: Al-Imran: 130).

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa ketika kita melakukan transaksi apapun, Allah telah melarang kita untuk memakan riba, tidak terkecuali di dalam transaksi dunia perbankan, termasuk di dalamnya yaitu transaksi melalui *mobile banking*. Riba sendiri dalam perbankan konvensional disebut dengan bunga, yaitu besarnya presentase yang diberikan bank kepada nasabahnya.

Kelebihan salah satu layanan *mobile banking* yaitu banyak membantu masalah pelayanan. Pelayanan akan menjadi cepat dan efektif artinya nasabah dapat melakukannya di mana saja dan kapan saja selama 24 jam sehari serta pencatatan data keuangan personal secara otomatis dan aman.<sup>5</sup> *Mobile banking* juga memiliki kelemahan, salah satunya adalah membuka peluang terjadinya kejahatan, selain masalah keamanan dan kerahasiaan, data pribadi dan keuangan di *mobile banking* sering ditanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakannya. *Mobile banking* menjamin pelanggan akan keamanan dan kerahasiaan data nasabah, dan kepercayaan dari nasabah sangat penting.<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil prasurvei di Desa Bumi Nabung Baru bahwa desa tersebut terdiri dari 4 dusun dengan jumlah RT sebanyak 18 RT. Mayoritas

<sup>5</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), 65.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 66.

penduduknya yaitu menengah kebawah sebagai petani, pelajar/mahasiswa, PNS, wiraswasta dan bekerja di berbagai bidang jasa. Pada penelitian ini, peneliti hanya fokus pada masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4 dengan jumlah penduduk 186 jiwa pada RT 3 dan 158 jiwa pada RT 4.<sup>7</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna E-Banking Pada Dusun III RT 3 dan RT 4**  
**Desa Bumi Nabung Baru**

No	Masyarakat	Jumlah Masyarakat Tertarik Menggunakan BRI Mobile	Jumlah Masyarakat Tertarik Menggunakan BSI Mobile
1	Petani	8	0
2	Pelajar/Mahasiswa	4	1
3	PNS	1	0
4	Wiraswasta	3	1
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>2</b>

*Sumber: Hasil wawancara dengan masyarakat*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masyarakat dari Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru yang tertarik menggunakan *e-banking* masih sedikit khususnya pada pengguna BSI *Mobile*. Masyarakat Desa Bumi Nabung Baru mayoritas bekerja sebagai petani yang sebagian dari mereka masih menganggap bahwa jasa keuangan formal ini merepotkan sehingga mereka cenderung memilih menggunakan jasa keuangan non-formal yang justru membuat mereka repot dan harus meluangkan waktunya untuk melakukan kegiatan transaksi keuangan melalui meja *teller*. Masyarakat juga beranggapan bahwa menggunakan *e-banking* itu berujung pada pencurian data atau penipuan sehingga membuat mereka merasa layanan dikasir merupakan pilihan yang tepat. Padahal, *e-banking* memberikan kemudahan bagi

---

<sup>7</sup> Laporan Data Kependudukan Kampung Bumi Nabung Baru.

masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam ruang gerak. Contohnya, mempermudah masyarakat dalam pembayaran pendidikan, pembayaran listrik, isi pulsa atau kuota internet, isi ShopeePay dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap saudari Okta pengguna BSI *Mobile* sangat puas dengan sistem pelayanan *m-banking*, selain mudah digunakan juga aman walaupun semisal handphone hilang beliau tidak khawatir orang lain akan mengakses *m-banking* ini karena untuk melakukan transaksi finansial harus memasukan pin *mobile banking*, jadi apabila tidak mengetahui kode pinnya maka orang tersebut tidak bisa melakukan apa-apa.<sup>8</sup>

Saudara Riyan sebagai pengguna BRI *Mobile* mengatakan bahwa *m-banking* sangat membantu beliau dengan mudah mengetahui berapa sisa saldo yang ada, dan mudah melakukan transaksi antar bank karena tidak perlu mengantri di bank.<sup>9</sup>

Berbeda dengan bapak Rudi bahwa beliau tidak tertarik untuk menggunakan *e-banking* dikarenakan belum mengetahui produk dan manfaat pada *e-banking* sehingga memilih bertransaksi langsung melalui gerai ATM.<sup>10</sup>

Ibu Desi mengatakan bahwa menurut beliau menggunakan uang tunai lebih efektif karena lebih pasti, sedangkan kalau menggunakan *m-banking* bisa terjadi kesalahan teknis, beliau menyadari dirinya gagap teknologi sehingga tidak berani untuk menggunakan *m-banking* karna tidak ingin mengambil

---

<sup>8</sup> Wawancara terhadap saudari Okta.

<sup>9</sup> Wawancara terhadap saudara Riyan.

<sup>10</sup> Wawancara terhadap bapak Rudi.

resiko apabila terjadi kesalahan saat beliau mengoperasikan layanan *m-banking*.<sup>11</sup>

Namun berdasarkan hasil wawancara terhadap ibu Kiki Rahayu pengguna *m-banking* terdapat kendala dalam penggunaan *m-banking* seperti sering terjadi gangguan layanan dimana transaksi sering gagal namun saldo tetap terpotong (terdebet).<sup>12</sup> Hal tersebut membuat nasabah bimbang atau bahkan tidak lagi menggunakan *mobile banking* karena akan merepotkan ketika akan mengurus ke bank mengenai masalah transaksi yang gagal tetapi saldo terpotong.

Peneliti memilih masyarakat Desa Bumi Nabung Baru Dusun III RT 3 dan RT 4 Kecamatan Bumi Nabung sebagai sasaran objek untuk mengetahui faktor kurangnya minat penggunaan *e-banking* dikarenakan mereka sebagian termasuk golongan generasi milenial. Seharusnya nasabah akan berminat menggunakan *e-banking* ketika kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut sesuai dengan harapan nasabah, serta faktor resiko dan kepercayaan yang diberikan oleh bank. Namun sebaliknya, ketika nasabah mempertimbangkan faktor-faktor tersebut tidak sesuai, nasabah kurang berminat menggunakan *e-banking*. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul **“Faktor – Faktor Kurangnya Minat Masyarakat Menggunakan Layanan E-Banking di Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah”**.

---

<sup>11</sup> Wawancara terhadap ibu Desi.

<sup>12</sup> Wawancara terhadap ibu Kiki Rahayu.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka pertanyaan peneliti ini adalah apa faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking* pada Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking* pada Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah.

### **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti dan tujuan penelitian, maka diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan peneliti adalah:

- a. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai faktor-faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking*.
- b. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada masyarakat mengenai faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking*. Serta dapat menambah sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa program Studi Perbankan Syariah, dan sebagai bahan bacaan ilmiah dipergustakaan pada umumnya.

#### D. Penelitian Relevan

Ada beberapa persamaan dan perbedaan yang telah dilakukan peneliti terdahulu dan relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini:

1. Oktavia Laila Sari dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kurangnya Minat Nasabah Menggunakan E-Money (Studi kasus TapCash BNI Syariah KC Bukittinggi)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya minat nasabah menggunakan TapCash BNI Syariah KC Bukittinggi. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Oktavia Laila Sari ialah lebih fokus pada E-Money TapCash BNI Syariah, sedangkan yang dilakukan peneliti pada penelitian ini lebih berfokus pada layanan *E-Banking*.<sup>13</sup>
2. Adi Pratama, Fdli Moh. Saleh, dkk dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu). Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan kenyamanan terhadap niat dalam menggunakan m-banking. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Adi Pratama dengan penelitian ini ialah terletak pada kemudahan dan kenyamanan serta kurangnya minat dalam menggunakan *e-banking*.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Oktavia Laila Sari “Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kurangnya Minat Nasabah Menggunakan E-Money (Studi Kasus TapCash BNI Syariah KC Bukittinggi) *Fakultas FEBI IAIN Bukittinggi* 2019.

<sup>14</sup> Adi Pratama, Fdli Moh. Saleh, et.al “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu)” *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* Vol.2 No. 1 (2019).



3. Satria Anggara dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor Penghambat Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Layanan Perbankan Berbasis M-Banking”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penghambat minat nasabah dalam menggunakan layanan m-banking pada mahasiswa FEBI angkatan 2012-2014 Unniversitas Brawijaya Malang. Adapun persamaan penelitian Satria Anggara dengan penelitian ini ialah kurangnya minat nasabah dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan dan tradisi atau budaya.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Satria Anggara “Faktor Penghambat Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Layanan Perbankan Berbasis Mobile Banking” *Jurnal Ilmiah Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas FEBI Universitas Brawijaya Malang* 2014.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Minat**

##### **1. Definisi Minat**

Minat adalah kecenderungan dalam diri sendiri untuk tertarik pada suatu objek atau menyenangkan suatu objek. Minat digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut. Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya niat atau minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah keinginan tersebut akhirnya akan dilakukan. Sedangkan, nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.<sup>1</sup>

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu perasaan keinginan atau kehendak yang timbul dari dalam diri sendiri, tanpa adanya paksaan dari pihak lain untuk mencapai sesuatu tujuan tertentu yang diinginkan. Minat adalah perasaan suka atau rasa ketertarikan terhadap suatu objek, tanpa ada pengaruh dari luar, yang biasanya memiliki kecenderungan untuk dimiliki.

---

<sup>1</sup>Annisa Fitri Iriani “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo” *Journal of Islamic Management and Bussines* Vol. 2 No. 2 (2018), 101.

## 2. Jenis dan Sifat Minat

Terdapat dua jenis minat yaitu minat personal (individual) dan minat situasional. Berikut penjelasan mengenai jenis minat:<sup>2</sup>

### a. Minat Personal

Minat personal adalah minat seseorang dimana tanpa didorong atau dipengaruhi oleh lingkungan sekitar. Minat personal adalah jenis minat yang memiliki sifat tetap atau permanen dan relatif stabil yang menunjukkan minat khusus pada objek tertentu. Bentuk minat personal ini berupa perasaan suka atau tidak suka. Tertarik atau tidak tertarik pada objek tertentu.

### b. Minat Situasional

Minat situasional adalah minat yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi atau dengan kata lain adalah minat yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar. Seseorang dengan minat situasional lebih tertarik pada hal-hal yang terjadi sekarang dan lebih sering berubah. Seseorang dengan jenis minat ini biasanya akan bertahan lebih singkat dengan hal-hal yang mereka minati.

Minat itu sendiri memiliki sifat dan karakter khusus, yaitu sebagai berikut:<sup>3</sup>

- 1) Minat bersifat pribadi (individual) ada perbedaan antara minat seseorang dan orang lain.
- 2) Minat menimbulkan efek deskriminatif.

---

<sup>2</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 41.

<sup>3</sup> *Ibid.*, 41.

- 3) Erat hubungannya dengan motivasi, mempengaruhi, dan dipengaruhi motivasi.
- 4) Minat merupakan sesuatu yang dipelajari, bukan bawaan lahir dan dapat berubah tergantung pada kebutuhan, pengalaman, dan mode.

Berdasarkan uraian mengenai jenis dan sifat minat diatas dapat disimpulkan bahwa minat dapat permanen dan dapat sementara. Pada dasarnya minat tersebut muncul karena ada di dalam diri dan muncul karena situasi di luar diri.

### **3. Faktor Yang Mempengaruhi Minat**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, yaitu:

#### **a. Faktor dari dalam (Internal)**

Faktor internal merupakan faktor alami yang dimiliki oleh seseorang atas rasa senang atau tertarik. Dalam faktor internal terdiri atas :<sup>4</sup>

##### **1) Persepsi**

Persepsi adalah proses seseorang untuk mendapatkan, mengorganisasi, mengolah, dan menginterpretasikan informasi. Persepsi seseorang tentang informasi tergantung pada pengetahuan, pendidikan, minat, perhatian dan sebagainya.

##### **2) Motivasi dan Keterlibatan**

Motivasi merupakan adanya suatu kebutuhan dan kebutuhan sendiri biasanya muncul karena konsumen merasakan ketidak

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, 42.

nyamanan antara yang dirasakan tersebut mendorong seseorang untuk melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhannya.

### 3) Pengetahuan

Pengetahuan konsumen dibagi dalam tiga bidang umum, yaitu pengetahuan produk, pengetahuan pembelian dan pengetahuan pemakaian.

### 4) Sikap

Sikap merupakan kecenderungan pada diri seseorang yang biasanya dipengaruhi oleh kejadian dan pengalaman yang tidak terduga sebelumnya dan ditunjukkan terhadap suatu objek, bisa personal atau nonpersonal. Sikap dan keyakinan merupakan daya yang kuat dan langsung mempengaruhi persepsi serta perilaku konsumen. Sikap dan keyakinan konsumen terhadap suatu produk atau merek dapat diubah melalui komunikasi, persuasive, dan pemberian informasi yang efektif kepada konsumen.

### 5) Pembelajaran

Pembelajaran merupakan proses yang dilakukan secara sadar yang berdampak terhadap adanya perubahan kognitif, afektif dan psikomotor secara konsisten dan relative permanen.

Pembelajaran terjadi ketika konsumen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Mereka akan terus berusaha dan mencoba membeli berbagai macam pilihan produk sampai benar benar puas.

b. Faktor dari Luar (Eksternal)

Suatu perbuatan dilakukan atas dasar dorongan dari luar. Seseorang melakukan perbuatan karena didorong atau dipaksa dari luar. Faktor eksternal merupakan faktor dari luar individu yang bersangkutan dengan:<sup>5</sup>

1) Keluarga

Keluarga adalah kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih yang berhubungan melalui darah perkawinan, adopsi dan tempat tinggal.

2) Kelompok Referensi

Suatu kelompok akan mempengaruhi perilaku anggotanya termasuk konsumen dalam pembelian suatu produk. Kelompok referensi digunakan oleh seseorang sebagai dasar untuk perbandingan atau sebuah referensi dalam membentuk respon.

3) Budaya

Budaya merupakan variable yang mempengaruhi perilaku konsumen yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, faktor-faktor tersebut yang nantinya akan memperkuat atau memperlemah minat seseorang.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, 46.

## **B. E-Banking**

### **1. Pengertian E-Banking**

*Electronic banking* dapat diartikan sebagai aktivitas perbankan yang dilakukan melalui internet. Menurut Tampubolon , *Elektronik banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.<sup>6</sup>

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa *e-banking* adalah layanan jasa perbankan yang dapat mempermudah nasabah dalam memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan berbagai jenis transaksi perbankan dengan menggunakan perangkat elektronik. Untuk dapat menggunakan layanan *e-banking*, nasabah harus memiliki rekening tabungan atau giro dan setelah itu nasabah dapat mengajukan layanan *e-banking*, yang meliputi *SMS banking*, *Phone banking*, *internet banking* dan *mobile banking*.

### **2. Jenis Transaksi E-Banking**

Transaksi yang saat ini tersedia antara lain :<sup>7</sup>

- a. Transfer dana dan pemindahan dana pada dua rekening di bank yang sama dan rekening di bank yang berbeda, misalnya rekening di bank A ke rekening di bank B.

---

<sup>6</sup> Dewi Rosa Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa," *Jurnal Manajemen dan Keuangan* Vol. 5 No. 2 (November 2016): 547.

<sup>7</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), 61.

- b. Informasi saldo, informasi transaksi dan lain-lain.
- c. Pembayaran seperti pembayaran listrik, PBB, *handphone* berbagai operator, iuran TV kabel, kartu kredit, dan lain-lain.
- d. Pembelian seperti pulsa telepon berbagai operator, pulsa PLN Prabayar, tiket pesawat, pulsa E-TOL, dan lain-lain.

Dengan adanya jenis transaksi *e-banking* dapat mempermudah pengguna untuk bertransaksi dalam kebutuhan sehari-hari, dan melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan atau kegunaan produk tersebut.

### 3. Produk-produk *E-Banking*

#### a. *Internet banking*

*Internet banking* merupakan produk layanan yang memungkinkan pelanggan dapat mengakses akun mereka melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lain yang memungkinkan akses ke internet. Fitur layanan internet banking antara lain informasi umum rekening (tabungan/giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening); transfer dana, baik transfer antar rekening maupun antar bank; pembelian (pulsa, tiket); layanan informasi seperti suku bunga dan kurs, dan pembayaran (internet, telepon, kabel TV, asuransi, listrik dan lain-lain).<sup>8</sup>

#### b. *SMS Banking* (via SMS)

*SMS banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan pengguna untuk bertransaksi melalui ponsel mereka, layanan ini dapat

---

<sup>8</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electro Banking* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 10.



diakses menggunakan SMS (pesan singkat). Transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi rekening (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, dan suku bunga); dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, interest), pembelian (pulsa, tiket) dan berbagai fitur lainnya.<sup>9</sup>

c. *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada *SIM Card*, USSD, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.<sup>10</sup>

*Mobile banking* adalah salah satu dari sekian banyak layanan bank yang dibutuhkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dan melihat informasi tentang rekening mereka menggunakan ponsel atau *smartphone*. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali pengambilan uang *cash*.

d. *Phone Banking*

*Phone banking* adalah layanan yang diberikan bank kepada nasabahnya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, 12.

<sup>10</sup> *Ibid.*, 13.

perbankan dan melakukan transaksi keuangan non-tunai melalui telepon dengan menghubungi nomor layanan pada bank. Fitur *phone banking* antara lain informasi perbankan misalnya informasi suku bunga, kurs, info produk bank, lokasi ATM dan kantor cabang; transaksi perbankan misalnya informasi saldo, pembayaran tagihan listrik, telepon pasca bayar, kartu kredit, pemindahbukuan, transfer antar bank, pembelian isi ulang pulsa, mutasi rekening, perubahan PIN dan data nasabah.<sup>11</sup>

#### 4. Keunggulan dan Kelemahan *E-Banking*

##### a. Keunggulan *E-Banking*<sup>12</sup>

- 1) Dapat berinteraksi dimana saja dan kapan saja
- 2) Sangat efisien, karena nasabah dapat melakukan transaksi perbankan di ponsel tanpa harus pergi ke bank atau ATM. Ini sangat cepat dan hemat biaya.
- 3) Mengurangi resiko penipuan. *E-banking* membantu menjaga keamanan nasabah dengan memberi tahu mereka saat ada aktivitas di akun mereka. Ini dapat mencakup setoran, penarikan, transfer antar akun, dan banyak lagi. Nasabah akan menerima notifikasi ketika ada aktivitas di akun mereka.
- 4) Keamanan terjamin. *E-banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk melindungi keamanan dan transaksi pengguna. Alat ini juga memiliki perlindungan tambahan untuk melindungi

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, 17.

<sup>12</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), 65.

transaksi. Misalnya, pelanggan akan menerima notifikasi teks setiap kali melakukan transaksi.

b. Kelemahan *E-Banking*<sup>13</sup>

- 1) Aplikasi *mobile banking* hanya dapat digunakan pada ponsel yang berbasis android.
- 2) Jika nomor telepon yang diaktifkan oleh layanan *e-banking* hilang maka *e-banking* harus segera dinonaktifkan karena dapat digunakan oleh orang lain.
- 3) *Mobile banking* dan *SMS banking* tidak dapat diakses melalui laptop/PC.
- 4) Pengguna dituntut untuk memiliki jaringan internet yang kuat agar bisa mengakses akun *e-banking*. Jika berada di wilayah dengan jaringan yang kurang baik, maka secara otomatis akan kesulitan saat mengaksesnya.
- 5) Resiko yang terjadi adalah terjadinya *phising*. Artinya ada sekelompok orang yang sengaja membuat aplikasi serupa dengan situs bank asli. Baik logo maupun formatnya akan sama persis, memungkinkan mereka mengakses informasi yang sangat rahasia, yaitu *username* dan *password e-banking* nasabah.

Dengan kemajuan teknologi yang terus berlanjut, terlihat jelas bahwa bank berusaha sebaik mungkin untuk memberikan layanan yang berkualitas guna menyenangkan nasabahnya. Selain itu, fitur-fitur baru

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, 66.

dikembangkan oleh bank secara berkala untuk membuat transaksi lebih mudah dan lebih cepat untuk penggunaannya. Hal ini akan bermanfaat bagi mereka karena dapat menghemat waktu dan uang untuk melakukannya, karena tidak perlu ke bank atau ATM.

## C. Bank Syariah Indonesia

### 1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan suatu lembaga yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lembaga lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, bank syariah dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maysir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).<sup>14</sup>

Dalam pasal 1 undang-undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah menjelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas bank umum syariah (BUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Neneng Nurhasanah dan Panji Adam, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 7.

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

## 2. Fungsi Bank Syariah

Terdapat tiga fungsi utama yang dimiliki oleh bank syariah yaitu:<sup>16</sup>

### a. Penghimpunan dana Masyarakat

Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-mudharabah*.

### b. Penyaluran dana Kepada Masyarakat

Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, kemitraan atau kerjasama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya dapat dalam bentuk margin keuntungan. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah menggunakan akad kerjasama usaha adalah bagi hasil.

### c. Pelayanan Jasa Bank

Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang, pemindahbukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat.

---

<sup>16</sup> Subaidi, "Peran dan Fungsi Perbankan Syariah," *Universitas Ibrahimy Sukorejo Situbondo: Istidlal* Vol. 2 No. 2 (Oktober 2018), 116-117.

### 3. Prinsip Bank Syariah

- a. Falsafah yang artinya tidak berpatokan pada sistem bunga bank, spekulasi dan ketidakjelasan.
- b. Operasional artinya dana yang dititipkan masyarakat kepada bank (*wadiah*). Hasil investasi baru akan keluar jika kegiatan telah dilaksanakan.
- c. Aspek sosial artinya sesuatu yang secara tegas telah tertuang dalam visi dan misi perusahaan.
- d. Organisasi artinya wajib memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS).<sup>17</sup>

### 4. BSI Mobile

BSI *Mobile* merupakan salah satu produk bank syariah yang berisi berupa layanan dalam aplikasi untuk semua nasabah agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara *online*. *Mobile banking* ini dapat diakses di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan *smartphone*.<sup>18</sup>

Kemajuan layanan BSI *Mobile* sangat lengkap, hingga perkembangan dengan adanya fitur atau layanan yang baru membuat nasabah lebih tertarik untuk menggunakannya, seperti berikut:<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 17-18.

<sup>18</sup> Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin, "Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan," *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : Journal of Indonesian Management* Vol. 2 No. 2 (Juni 2022): 208.

<sup>19</sup> *Ibid.*, 208-209.

- a. Info rekening, fitur ini berfungsi untuk melihat semua bukti transaksi misalnya data saldo, daftar perubahan, tanggal transformasi, data portofolio dan lain sebagainya.
- b. Transfer, fitur ini memudahkan nasabah untuk mengirim uang antar rekening BSI maupun rekening lain, baik transfer online maupun transfer SKN (kliring).
- c. Pembayaran, fitur ini memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan nasabah dengan mudah, seperti cicilan (PLN pascabayar), Sharing-Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, Asuransi dan lain sebagainya.
- d. Pembelian, fitur ini menyediakan transaksi pembelian berbagai kebutuhan nasabah dengan mudah, seperti pulsa, shopeepay, top up dan lain sebagainya.
- e. QRIS, dengan menggunakan rekening yang dimiliki bisa melakukan berbagai transaksi dengan mudah melalui scan QR yang tersedia.
- f. E-mas, fitur ini memberikan kemudahan dalam pembelian emas dan gadai emas.
- g. Tarik tunai, fitur ini memudahkan nasabah untuk menarik uang tanpa menggunakan kartu BSI Debit.
- h. Favorit, fitur ini bisa digunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering dilakukan seperti pembelian, pembayaran, pertukaran dan lain sebagainya.

- i. Al-Qur'an dan Hikmah, fitur ini digunakan untuk memudahkan nasabah dalam memenuhi kewajiban kita sebagai seorang muslim.
- j. ATM Cabang, fitur ini memberitahu dimana lokasi kantor atau ATM cabang terdekat dengan lokasi kita dimana pun kita berada.
- k. Informasi, fitur ini digunakan untuk menghubungi call center BSI jika ingin mengetahui apapun lebih lanjut.
- l. Kotak Masuk, fitur ini digunakan untuk memudahkan dalam melakukan transaksi, juga semua dokumen transaksi kita akan disimpan dalam kotak masuk ini, beserta notifikasi-notifikasinya.
- m. Jadwal Sholat, fitur ini mengingatkan pengguna jadwal sholat, area masjid yang terdekat dan arah kiblat yang ditunjukkan oleh area pengguna.
- n. BSI Mobile Keyboard, fitur ini digunakan bagi pengguna yang sedang online dan ingin bertransaksi tanpa keluar aplikasi.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian lapangan (*field research*), yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian lapangan merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dengan terjun langsung ke lapangan dan berpartisipasi secara langsung terhadap masyarakat setempat.<sup>1</sup> Sasaran dan lokasi yang dijadikan sebagai objek penelitian yaitu masyarakat Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung ,Lampung Tengah.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting* sosial yang dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Artinya, data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka. Berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkap di lapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan dalam laporan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Dr. Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 6.

<sup>2</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 11.

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan hasil data yang diperoleh dan mendeskripsikannya dalam bentuk tulisan sehingga dapat menggambarkan situasi yang terjadi. Dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking* pada Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah.

## **B. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### **1. Sumber Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung atau pertama kali dari lapangan atau objek penelitian baik berupa pengukuran, pengamatan, maupun wawancara dengan responden.<sup>3</sup> Adapun data primer dalam penelitian ini yaitu masyarakat dari Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah berjumlah 10 orang.

Pemilihan masyarakat sebagai sumber data primer pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria yang dibutuhkan antara lain sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Kamaruddin, W. Florensia dan R.A Palilingan, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Padang: PT Global E T, 2023), 49.

- a. Berumur 20 s/d 50 tahun.
- b. Masyarakat yang menggunakan *e-banking*.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari berbagai pihak atau sumber lain yang sudah ada sebelumnya. Biasanya data sekunder didapatkan dari penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya ataupun data yang berasal dari sebuah instansi tertentu dan data bisa diterima dalam bentuk sudah jadi, seperti dalam bentuk diagram, grafik, dan bentuk tabel.<sup>4</sup> Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti berasal dari profil Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah seperti sejarah dan jumlah penduduk.

## C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan metode wawancara dan dokumentasi.

### 1. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuannya adalah untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, 49

diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat yang dikemukakan informan.<sup>5</sup>

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan langsung dengan masyarakat dari Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh sebuah informasi mengenai kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking*.

## 2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa berbagai catatan peristiwa yang sudah terjadi sebelumnya dalam bentuk tulisan maupun dokumen lainnya seperti gambar, biografi, cerita dan sebagainya.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan oleh peneliti berupa tulisan dan gambar dari masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah.

## D. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola,

---

<sup>5</sup> Dr. Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 320.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 336.

memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>7</sup>

Data yang didapatkan melalui wawancara dan dokumentasi dengan masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru akan diolah dengan menggunakan metode berfikir induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut hingga berkembang menjadi teori.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan kepada masyarakat yang ada di Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah untuk mengetahui faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking*.

---

<sup>7</sup> Ipa Hafsiyah Yakin, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Anugerah Percetakan, 2017), 157.

<sup>8</sup> *Ibid.*, 157.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Desa Bumi Nabung Baru**

Desa Bumi Nabung Baru merupakan salah satu Desa yang terletak di Kecamatan Bumi Nabung Kabupaten Lampung Tengah. Desa Bumi Nabung Baru dahulu pada tahun 1970 dikenal dengan nama Pendukuhan Tanjung Iman yang merupakan salah satu bagian dari Desa Bumi Nabung Ilir yang pada masa itu memiliki jumlah Kepala Keluarga ±113 KK.<sup>1</sup>

Seiring dengan penambahan penduduk dan pertumbuhan ekonomi masyarakat sehingga pada tahun 1985 Desa Bumi Nabung Baru dibentuk menjadi Desa persiapan, dengan luas wilayah ±1.020 Ha dan jumlah kepala keluarga 403 KK dibagi menjadi 3 (tiga) Dusun dengan dengan pejabat Kepala Desa bapak Pangeran Gandorajo.<sup>2</sup>

Kemudian pada tahun 1986 akhirnya kampung Bumi Nabung Baru secara resmi menjadi Desa Definitif dengan jumlah 3 (tiga) Dusun, akan tetapi pada tahun 1999 karena disebabkan padatnya jumlah penduduk maka jumlah Dusun dimekarkan menjadi 4 (empat) Dusun dan terdiri dari 18 RT.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Profil Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung, Lampung Tengah 2023.

<sup>2</sup> Profil Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung, Lampung Tengah 2023.

<sup>3</sup> Profil Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung, Lampung Tengah 2023.

Tingkat perkembangan Desa Bumi Nabung Baru adalah Desa Swakarya dengan mata pencaharian penduduk mayoritas bertumpu pada hasil produksi pertanian. Jumlah penduduk hingga saat ini adalah 3.706 jiwa.<sup>4</sup>

Adapun nama kepala Desa yang pernah menjabat di kampung Bumi Nabung Baru sampai sekarang ini adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

**Tabel 4.1**  
**Periode Kepemimpinan (Kepala Desa Bumi Nabung Baru)**

No	Nama	Jabatan	Tahun	Keterangan
1	Pangeran Gandorajo	PJ Kepala Kampung	1985 – 1986	-
2	Pangeran Gandorajo	Kepala Kampung	1986 – 1994	Periode 2
3	Pangeran Gandorajo	Kepala Kampung	1994 – 1999	Tahun 1998 mengundurkan diri karena sakit
4	Sardi	PJ Kepala Kampung	1998 - 1999	Pengganti
5	Hi. Srimulyono	Kepala Kampung	1999 – 2007	-
6	Suyatno	Kepala Kampung	2007 – 2013	-
7	Saidi	Kepala Kampung	2013 – 2018	-
8	Saidi	Kepala Kampung	2018 - sekarang	Periode 2

## 2. Letak Geografis

Desa Bumi Nabung Baru merupakan sebagian dari Kecamatan Bumi Nabung Kabupaten Lampung Tengah, dengan luas wilayah 1.020 Ha dengan batas wilayah sebagai berikut:<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Profil Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung, Lampung Tengah 2023.

<sup>5</sup> Profil Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung, Lampung Tengah 2023.

<sup>6</sup> Profil Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung, Lampung Tengah 2023.

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Bumi Nabung Ilir.
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Reno Basuki.
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Reno Basuki.
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Bumi Nabung Selatan.

### 3. Struktur Penduduk

Keadaan penduduk dan mata pencaharian Desa Bumi Nabung Baru adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

#### a. Keadaan Penduduk

Data jumlah penduduk Desa Bumi Nabung Baru 3.706 jiwa L/P dengan 1.220 KK, yang terdiri dari:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Penduduk Desa Bumi Nabung Baru**

Jumlah KK	Jumlah KK		Jumlah Jiwa		Jumlah L/P
	LK	PR	LK	PR	
1.220	1.101	119	1.895	1.811	3.706

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Penganut Agama di Desa Bumi Nabung Baru**

No	Agama	Jumlah
1	Islam	3.661
2	Kristen	25
3	Khatolik	20
<b>Jumlah</b>		<b>3.706</b>

#### b. Penduduk Menurut Etnis

Masyarakat Desa Bumi Nabung Baru mempunyai beragam etnis diantaranya yaitu :

<sup>7</sup> Profil Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung, Lampung Tengah 2023.



**Tabel 4.4**  
**Etnis Penduduk Desa Bumi Nabung Baru**

No	Etnis	Jumlah
1	Jawa	3.654
2	Lampung	34
3	Sunda	7
4	Batak	11
<b>Jumlah</b>		<b>3.706</b>

c. Mata Pencaharian

Masyarakat Desa Bumi Nabung Baru ditinjau dari mata pencaharian dapat digolongkan sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Mata Pencaharian Penduduk Desa Bumi Nabung Baru**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Petani	3.178
2	Buruh Tani	311
3	Tukang	52
4	Pedagang	73
5	Jasa Angkut	57
6	Pembengkelan	19
7	PNS	16
<b>Jumlah</b>		<b>3.706</b>

**B. Deskripsi Data Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa masyarakat di Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Kabupaten Lampung Tengah, faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan e-banking yaitu berasal dari faktor internal dan faktor eksternal.

## 1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor alami yang dimiliki oleh seseorang atas rasa senang atau tertarik. Faktor tersebut diantaranya:

### a) Persepsi

Pada hakikatnya persepsi akan berhubungan erat dengan perilaku seseorang dalam mengambil keputusan terhadap apa yang diinginkan.

Terdapat beberapa persepsi yang diungkapkan oleh informan tentang layanan e-banking yaitu:

Ibu Umayyah mengatakan,

“Menurut saya layanan e-banking itu ribet dan banyak resikonya”.<sup>8</sup>

Bapak Andri mengatakan,

“E-banking itu memudahkan penggunaannya untuk bertransaksi, namun juga beresiko soal keamanan seperti kesalahan PIN, gagal transaksi, maupun pencurian data”.<sup>9</sup>

Ibu Desi mengatakan,

“Menurut saya layanan e-banking sangat beresiko, seperti bisa terblokir karena kesalahan PIN dan juga dapat terjadi pencurian data”.<sup>10</sup>

Sedangkan bapak Agus mengatakan,

“Menurut saya menggunakan uang tunai itu lebih pasti dan tidak ribet juga. E-banking pun kalau isi saldo juga ngantri di teller, jadi sama saja sama-sama memakan waktu”.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan ibu Umayyah sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 28 November 2023.

<sup>9</sup> Wawancara dengan bapak Andri sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 29 November 2023.

<sup>10</sup> Wawancara dengan ibu Desi sebagai Masyarakat Dusun III RT 4 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 30 November 2023.

<sup>11</sup> Wawancara dengan bapak Agus sebagai Masyarakat Dusun III RT 4 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 1 Desember 2023.

Dari beberapa persepsi masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah menyatakan bahwa kurangnya minat mereka menggunakan layanan e-banking dikarenakan memungkinkan terjadinya resiko seperti kurangnya keamanan yang dapat mengakibatkan pencurian data-data pribadi mereka. Dan mereka berpendapat bahwa bertransaksi menggunakan uang tunai itu lebih pasti dan tidak ribet. Sehingga pada penelitian ini persepsi menjadi pengaruh negatif terhadap keputusan mereka dalam penggunaan layanan e-banking.

b) Motivasi dan Keterlibatan

Motivasi merupakan adanya suatu kebutuhan. Mendorong seseorang untuk melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Saudari Okta selaku pengguna e-banking mengatakan,

“Menggunakan e-banking pelayanannya jadi cepat dan efektif, saya tidak perlu lagi mengantri di meja teller. Saya juga bisa melakukan pembayaran tagihan listrik, pembayaran e-commerce, transfer, pembelian pulsa dan paket data dan lain sebagainya”.<sup>12</sup>

Menurut bapak Imam,

“Layanan e-banking cukup baik dan bermanfaat untuk mempermudah penggunaannya dalam bertransaksi tanpa memakan waktu yang lama. Saya menggunakan e-banking untuk transfer, pembayaran tagihan, top-up, pembelian pulsa”.<sup>13</sup>

Hasil wawancara dari masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4

Desa Bumi Nabung Baru selaku pengguna layanan e-banking

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan saudari Okta sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 28 November 2023.

<sup>13</sup> Wawancara dengan bapak Imam sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 29 November 2023.

mengatakan bahwa layanan e-banking memberikan keuntungan kepada mereka yaitu dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efektif kapanpun dan dimanapun, sehingga mereka tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan transaksi. E-banking juga memenuhi kebutuhan mereka untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, pembayaran pulsa dan lain sebagainya.

### c) Pengetahuan

Pengetahuan nasabah mengenai layanan e-banking dapat memudahkan nasabah dalam menggunakan layanan e-banking yang memiliki beberapa fitur yang mampu memberikan kemudahan bagi konsumen. Pengetahuan konsumen dibagi menjadi tiga yaitu pengetahuan produk, pengetahuan pembelian dan pengetahuan pemakaian. Terdapat beberapa tanggapan masyarakat dari Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru tentang pengetahuan mereka terhadap layanan e-banking yaitu:

Ibu Umayyah mengatakan,

“Saya itu tidak paham cara penggunaan e-banking bagaimana. Apalagi ini menyangkut soal uang jadi saya khawatir kalau terjadi apa-apa. Takut saldo saya hilang apalagi kalo data-data saya diketahui orang lain”.<sup>14</sup>

Ibu Desi mengatakan,

“Saya ini orangnya tidak terlalu paham sama teknologi, saya takut kalau terjadi kesalahan saat saya mengoperasikan layanan e-banking. Saya memilih menggunakan uang tunai karena lebih pasti dan tidak beresiko”.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan ibu Umayyah sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 28 November 2023.

<sup>15</sup> Wawancara dengan ibu Desi sebagai Masyarakat Dusun III RT 4 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 30 November 2023.

Bapak Rudi mengatakan,

“Saya tidak tahu bagaimana cara menggunakannya, saya juga tidak paham produk-produk nya apa saja”.<sup>16</sup>

Dari beberapa hasil wawancara dengan masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Lampung Tengah bahwa kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang layanan e-banking menyebabkan mereka belum mengerti dalam penggunaan teknologi. Sehingga masyarakat masih saja memilih bertransaksi secara manual yaitu dengan mendatangi bank atau ATM mini. Alasannya, mereka harus menggunakan *smartphone* yang menurut mereka sulit dalam penggunaannya. Padahal sebenarnya mereka juga mempunyai *smartphone*, dan bisa mendukung fasilitas layanan *e-banking* tersebut.

#### d) Sikap

Sikap merupakan hal yang paling mendasari masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru untuk mengambil keputusan pembelian atau penggunaan suatu produk. Sikap masyarakat dalam mengambil keputusan penggunaan layanan e-banking juga dipengaruhi oleh kejadian dan pengalaman yang tidak terduga sebelumnya dan ditunjukkan terhadap suatu objek.

Ibu Kiki mengatakan,

“Sering terjadi gangguan layanan pada e-banking, saya melakukan transaksi tapi gagal dan saldo saya terpotong, jadi saya sendiri yang repot mengurus ke bank. Dari kejadian itu

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan bapak Rudi sebagai Masyarakat Dusun III RT 4 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 1 Desember 2023.

saya memutuskan untuk tidak menggunakan lagi layanan e-banking".<sup>17</sup>

Ibu Dewi mengatakan,

"Dulu saya pernah menggunakan e-banking tetapi waktu itu saya pernah mengalami permasalahan saat ingin bertransaksi sering keluar sendiri dari aplikasi dan harus login lagi, saya jadi kesal sendiri. Akhirnya saya memutuskan untuk tidak menggunakan lagi karena saya takut terjadi resiko yang tidak saya inginkan".<sup>18</sup>

Dari hasil wawancara terhadap responden diatas menyatakan bahwa mereka sebelumnya pernah menggunakan layanan e-banking tetapi karena mereka mengalami kesalahan teknis saat bertransaksi maka membuat mereka memutuskan untuk tidak menggunakan lagi layanan e-banking. Kesalahan teknis juga terjadi ketika menggunakan e-banking seperti sedang melakukan *maintenance* (perbaikan) sehingga aplikasi tersebut tidak bisa digunakan atau *error*, biasanya *maintenance* ini diberlakukan selama 24 jam.

#### e) Pembelajaran

Pembelajaran terjadi ketika konsumen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Mereka akan terus berusaha dan mencoba membeli berbagai macam pilihan produk sampai benar-benar puas.

Menurut saudari Okta, selaku pengguna layanan e-banking mengatakan,

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan ibu Kiki sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 28 November 2023.

<sup>18</sup> Wawancara dengan ibu Dewi sebagai Masyarakat Dusun III RT 4 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 30 November 2023.

“Pelayanannya menjadi cepat dan efektif tidak perlu lagi mengantri di meja teller. Saya bisa melakukan transfer, pembayaran tagihan, pembayaran e-commerce, pembelian pulsa dan paket data”.<sup>19</sup>

Bapak Imam mengatakan,

“Manfaat yang saya dapat yaitu transaksi jadi lebih cepat, tidak perlu mengantri lagi. Bisa untuk membayar tagihan juga bisa cek mutasi dan lainnya”.<sup>20</sup>

Saudara Riyan mengatakan,

“Pelayanan e-banking cepat dan mudah. Saya bisa mengetahui isi saldo, mutasi rekening dan lainnya. Saya bisa melakukan transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, top-up dimana saja dan kapan saja”.<sup>21</sup>

Responden diatas merupakan nasabah pengguna e-banking, mereka berpendapat bahwa menggunakan e-banking sangatlah mempermudah dan memberikan keleluasaan dalam kegiatan transaksi keuangan seperti untuk mengecek saldo, pembayaran tagihan, transaksi pembelian, transfer dengan menggunakan telepon seluler tanpa harus menghabiskan waktu untuk pergi ke ATM atau kantor cabang terdekat. Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa faktor pembelajaran tidak berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan layanan e-banking.

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan saudari Okta sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 28 November 2023.

<sup>20</sup> Wawancara dengan bapak Imam sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 29 November 2023.

<sup>21</sup> Wawancara dengan saudari Riyan sebagai Masyarakat Dusun III RT 4 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 30 November 2023.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan suatu perbuatan yang dilakukan atas dasar dorongan dari luar. Faktor tersebut diantaranya:

### a) Keluarga

Anggota keluarga memiliki peran pengaruh yang besar dalam pengambilan keputusan penggunaan suatu produk.

Ibu Umayyah mengatakan,

“Saudara saya pernah transaksi menggunakan e-banking tetapi gagal terus dan saldo tetap terpotong. Jadi saya enggan menggunakan e-banking karena takut kejadian seperti saudara saya”.<sup>22</sup>

Dari hasil wawancara ibu Umayyah yaitu beliau memutuskan untuk tidak menggunakan layanan e-banking dikarenakan pengaruh dari keluarga yang gagal transaksi sehingga membuat beliau enggan untuk menggunakan layanan e-banking.

Adanya lingkungan keluarga dalam bentuk *role models* memungkinkan seseorang akan memulai menggunakan produk dan mempercepat seseorang untuk mengambil keputusan penggunaan suatu produk.

### b) Kelompok Referensi

Seseorang menggunakan kelompok referensi sebagai dasar perbandingan atau sebagai referensi ketika membuat keputusan. Kelompok referensi meliputi teman sebaya, teman dekat, mitra kerja.

Bapak Andri mengatakan,

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan ibu Umayyah sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 28 November 2023.



“Teman-teman dekat saya juga tidak menggunakan layanan e-banking. Mereka juga berpendapat bahwa layanan e-banking itu sangat beresiko”.<sup>23</sup>

Ibu Desi mengatakan,

“ATM teman saya terblokir gara-gara salah memasukkan PIN. Saya takut itu terjadi juga kepada saya, apalagi saya orangnya tidak terlalu paham sama teknologi”.<sup>24</sup>

Pernyataan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden memilih untuk tidak menggunakan layanan e-banking karena dipengaruhi oleh pendapat maupun pengalaman dari teman-temannya. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa faktor kelompok referensi sangat mempengaruhi minat seseorang untuk pengambilan keputusan penggunaan suatu produk.

#### c) Budaya

Budaya merupakan penyebab paling mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang dalam mengambil keputusan penggunaan layanan e-banking.

Saudari Okta mengatakan,

“E-banking itu pelayanannya bagus dan mudah digunakan. Apalagi di jaman sekarang ini yang apa-apa serba instan, jadi e-banking memang diperluin. Saya bisa melakukan transaksi dimana saja tanpa harus buang-buang waktu”.<sup>25</sup>

Hasil wawancara dari saudari Okta selaku pengguna layanan e-banking yaitu bahwa di jaman sekarang ini e-banking diperlukan

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan bapak Andri sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 29 November 2023.

<sup>24</sup> Wawancara dengan ibu Desi sebagai Masyarakat Dusun III RT 4 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 30 November 2023.

<sup>25</sup> Wawancara dengan saudari Okta sebagai Masyarakat Dusun III RT 3 Desa Bumi Nabung Baru, Lampung Tengah pada 28 November 2023.

untuk memenuhi kebutuhannya, karena transaksi menjadi lebih praktis, efektif, efisien dan juga menjadi salah satu gaya hidup orang jaman sekarang. Faktor budaya memiliki peran dalam hal nasabah memilih untuk menggunakan e-banking, perkembangan sosial dan perkembangan jaman juga menjadi faktor budaya tersebut.

### **C. Analisis Faktor-Faktor Kurangnya Minat Masyarakat Menggunakan Layanan E-Banking**

Minat masyarakat Dusun III RT 3 dan RT 4 Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah terhadap penggunaan layanan *e-banking* masih rendah. Minoritas masyarakat selaku responden menyatakan bahwa mereka telah mengenal dan memahami tentang layanan *e-banking*. Selain itu, lingkungan tempat tinggal mereka juga telah difasilitasi jaringan internet yang diperlukan untuk memanfaatkan layanan *e-banking*, tetapi mereka merasa bahwa layanan *e-banking* memiliki banyak resiko.

Sikap menunjukkan kemudahan dan manfaat yang dimiliki. Dengan melihat sikap seseorang dapat mengetahui tanggapan positif atau negatif terhadap suatu teknologi sehingga proses pengambilan keputusan penggunaan dapat diprediksi. Ketika seorang individu merasakan bahwa kehadiran *e-banking* memberikan dampak baik dan positif, maka minat orang tersebut untuk menggunakan e-banking semakin tinggi. Namun sebaliknya, ketika *e-banking* memberikan dampak negatif maka minat seseorang untuk menggunakan e-banking semakin rendah. Dalam penelitian ini, sikap

berpengaruh negatif dalam pengambilan keputusan penggunaan layanan *e-banking*.

Kurangnya minat masyarakat dalam penggunaan layanan *e-banking* juga disebabkan pada kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi karena kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang layanan *e-banking*, sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi yang menyebabkan para nasabah masih saja memilih bertransaksi secara manual atau *face to face* dengan *teller*.

Keluarga merupakan peran yang cukup besar dalam pengambilan keputusan. Hal ini dapat dipahami karena keluarga adalah lingkungan terdekat dengan kita. Hampir semua orang tumbuh dan tinggal dalam sebuah keluarga. Sehingga perilaku antar anggota keluarga akan saling mempengaruhi termasuk dalam memutuskan produk yang akan digunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keluarga mempunyai pengaruh negatif terhadap keputusan penggunaan suatu produk.

Kelompok referensi dalam penelitian ini mempunyai pengaruh negatif terhadap keputusan pengguna layanan *e-banking*. Dalam hal ini, keterlibatan seseorang dengan berbagai kelompok telah memberikan informasi tentang layanan *e-banking*. Semakin banyak informasi yang diterima melalui kelompok referensi maka semakin besar keputusan seseorang dalam memilih penggunaan suatu produk.

Sedangkan motivasi, pembelajaran serta budaya merupakan faktor pendukung nasabah untuk menggunakan layanan *e-banking* dikarenakan

manfaat serta kegunaannya yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun tanpa memakan waktu. Pada penelitian ini motivasi, pembelajaran dan budaya berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan *e-banking*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai faktor-faktor kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking* di Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan *e-banking* dipengaruhi oleh persepsi, pengetahuan, sikap, keluarga dan kelompok referensi. Masyarakat beranggapan bahwa *e-banking* sangat beresiko sehingga membuat mereka enggan menggunakan layanan *e-banking*. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan *e-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi yang menyebabkan para nasabah masih bertransaksi secara manual. Sedangkan motivasi, pembelajaran dan budaya tidak berpengaruh terhadap kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan *e-banking*.

#### **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti ingin memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk nasabah perlu aktif untuk memperoleh pengetahuan yang mereka perlukan agar dapat mengurangi risiko yang mungkin terjadi dan memiliki keberanian untuk mengambil keputusan dalam pemanfaatan layanan *e-banking* atau mengurangi bahaya yang mungkin terjadi.

Masyarakat atau nasabah yang belum menggunakan *e-banking* sebaiknya segera mendaftar karena *e-banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi baik secara finansial maupun non finansial. Khususnya bagi nasabah yang memiliki tingkat kesibukan yang padat, *e-banking* dapat menjadi alternatif untuk dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Satria. “Faktor Penghambat Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Layanan Perbankan Berbasis Mobile Banking”. *Jurnal Ilmiah Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas FEBI Universitas Brawijaya Malang*, 2014.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Idris, Muhammad dan Rully Trihanasa. “Analisis Mutu Layanan Electronic Delivery Channel Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah)”. Vol. 2 No. 1 (2016).
- Indah, Dewi Rosa. “Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa”. *Jurnal Manajemen dan Keuangan* Vol. 5 No. 2 (November 2016).
- Iriani, Annisa Fitri. “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”. *Journal of Islamic Management and Bussines* Vol. 2 No. 2 (2018).
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010.
- Kamaruddin, W. Florensia dan R.A Palilingan. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang: PT Global E T, 2023.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani’. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba, 2001.
- Lutfiah, Dhita dan Ahmad Amin. “Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan”. *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : Journal of Indonesian Management* Vol. 2 No. 2 (Juni 2022).
- Nurhasanah, Neneng dan Panji Adam. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Bijak Ber-Electro Banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015.
- Pratama, Adi, Fdli Moh. Saleh, et.al. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu)”. *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* Vol.2 No. 1 (2019).

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sari, Oktavia Laila. “Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kurangnya Minat Nasabah Menggunakan E-Money (Studi Kasus TapCash BNI Syariah KC Bukittinggi)”. *Fakultas FEBI IAIN Bukittinggi*, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Subaidi. “Peran dan Fungsi Perbankan Syariah”. *Universitas Ibrahimy Sukorejo Situbondo: Istidlal* Vol. 2 No. 2 (Oktober 2018).
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Yakin, Ipa Hafsiyah. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Anugerah Percetakan, 2017.
- Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.



# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3200/In.28.1/J/TL.00/11/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Reonika Puspita Sari (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **ASTRI MAYASARI**  
NPM : 1903021012  
Semester : 9 (Sembilan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN BUMI NABUNG KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 02 November 2023  
Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007

## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN BUMI NABUNG KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

#### A. PEDOMAN WAWANCARA

1. Kurangnya Minat Menggunakan
  - a. Apa yang anda ketahui tentang *E-Banking*?
  - b. Apakah anda menggunakan layanan *E-Banking*?
  - c. Apakah anda mengetahui bagaimana cara penggunaan layanan *E-Banking*?
  - d. Apa alasan anda tidak menggunakan layanan *E-Banking*?
  - e. Apakah anda mengalami kesulitan mengaplikasikan layanan *E-Banking* sehingga membuat anda belum menggunakan layanan *E-Banking* untuk bertransaksi?
  - f. Apa yang mempengaruhi anda untuk tidak menggunakan layanan *E-Banking*?
  - g. Apa menurut anda layanan *E-Banking* pada transaksi perbankan sangat beresiko?
  - h. Bagaimana persepsi anda tentang layanan *E-Banking*?
2. Minat Menggunakan
  - a. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan *E-Banking*?
  - b. Seberapa sering anda menggunakan layanan *E-Banking*?
  - c. Apa alasan menggunakan layanan *E-Banking*?
  - d. Apa manfaat yang didapat dengan menggunakan layanan *E-Banking*?
  - e. Transaksi apa saja yang anda lakukan dengan menggunakan layanan *E-Banking*?
  - f. Bagaimana persepsi anda tentang layanan *E-Banking*?

## B. DOKUMENTASI

1. Sejarah Singkat Desa Bumi Nabung Baru
2. Struktur Penduduk Desa Bumi Nabung Baru

Metro, 15 November 2023

Dosen Pembimbing



Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 19920221 201801 2 001

Peneliti



Astri Mayasari  
NPM. 1903021012



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0425/In.28/J/TL.01/02/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,  
KEPALA DESA BUMI NABUNG BARU  
LAMPUNG TENGAH  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **ASTRI MAYASARI**  
NPM : 1903021012  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA  
MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-  
BANKING (STUDI KASUS DI DESA BUMI NABUNG BARU  
LAMPUNG TENGAH)**

untuk melakukan prasurvey di BUMI NABUNG BARU LAMPUNG TENGAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 24 Februari 2023  
Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007



PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH  
KECAMATAN BUMI NABUNG  
KAMPUNG BUMI NABUNG BARU

Alamat : Jln Raya Pangeran Gando Rajo No:01 kode Pos 34168

**SURAT IZIN PRASURVEY**

Nomor : 302 / 82 / 18.02.24.2006/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Kampung Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Kabupaten Lampung Tengah menerangkan bahwa :

Nama : SAIDI  
Jabatan : Kepala Kampung  
Alamat : Dusun I Rt 001 Rw 003 Kampung Bumi Nabung Baru  
Kecamatan Bumi Nabung Kab. Lampung Tengah.

Dengan ini memberikan izin untuk melakukan Tugas Kuliah Prasurey Jurusan Perbankan Syari'ah Dengan Judul (FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU) Kepada :

Nama : ASTRI MAYASARI  
Nik : 1802246109880002  
NPM : 1903021012  
Tempat/ Tanggal Lahir : Bumi Nabung Baru, 21-04-2002  
Agama : Islam  
Status : Belum Kawin  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
Alamat : Dusun III Rt 003 Rw 005 Kampung Bumi Nabung Baru  
Kecamatan Bumi Nabung Kab, Lampung Tengah.

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bumi Nabung Baru, 08 Maret 2023

Yang Bersangkutan

**ASTRI MAYA SARI**

Kepala Kampung



**SAIDI**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3403/In.28/D.1/TL.00/11/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
KEPALA DESA BUMI NABUNG BARU  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3404/In.28/D.1/TL.01/11/2023, tanggal 17 November 2023 atas nama saudara:

Nama : **ASTRI MAYASARI**  
NPM : 1903021012  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA DESA BUMI NABUNG BARU bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di DESA BUMI NABUNG BARU, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN BUMI NABUNG KABUPATEN LAMPUNG TENGAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 17 November 2023  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH  
KECAMATAN BUMI NABUNG  
KAMPUNG BUMI NABUNG BARU**

*Alamat : Jln Raya Pangeran Gando Rajo No:01 kode Pos 34168*

Nomor : 470/448/18.02.24.2006/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **BALASAN RESEARCH**

Kepada Yth.  
Institut Agama Islam Negeri Metro  
Jl.Kihajar Dewantara Kampus 15 A Iring Mulyo  
Kota Metro  
Di \_\_\_\_\_  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Teriring salam dan do'a semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayah-nya kepada kita semua dalam kehidupan ini Aamiin. Shalawat dan salam senantiasa dicurahkan atas teladan kita Rasulullah Muhammad SAW.

Berdasarkan surat nomor : **B-3403/In.28/D.1/TL.00/11/2023** perihal izin research maka kami berkenan memberikan izin ,berikut nama mahasiswa yang akan melaksanakan research :

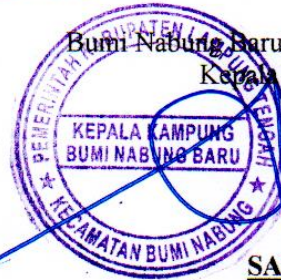
Nama : **ASTRI MAYASARI**  
NPM : 1903021012  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul Penelitian : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Menggunakan Layanan E-Banking Di Desa Bumi Nabung Baru Kecamatan Bumi Nabung Kabupaten Lampung Tengah.

Demikian surat ini kami buat, agar dipergunakan sebagai mana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bumi Nabung Baru, 27 November 2023

Kepala Kampung



**SAIDI**





## **SURAT TUGAS**

Nomor: B-3404/In.28/D.1/TL.01/11/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **ASTRI MAYASARI**  
NPM : 1903021012  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di DESA BUMI NABUNG BARU, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN BUMI NABUNG KABUPATEN LAMPUNG TENGAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.



Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 17 November 2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Astri Mayasari  
NPM : 1903021012  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KURANGNYA MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN BUMI NABUNG KABUPATEN LAMPUNG TENGAH** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 18 Desember 2023  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**  
NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-1373/ln.28/S/U.1/OT.01/12/2023**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ASTRI MAYASARI  
NPM : 1903021012  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903021012

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 06 Desember 2023  
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Astri Mayasari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 1903021012

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Senin, 27/2/23	Revisi Bab I 1.) pilih salah satu dari E-Banking (sms, internet, m-banking) 2.) prasarvey ke masyarakat 3.) kata sambung tidak boleh di awal kalimat	
2.	Senin, 13/3/23	1.) Menambahkan data penduduk dalam tabel 2.) umum → khusus	
3.	Senin, 20/3/23	tambahkan sumber & wawancara agar memiliki info	

Dosen Pembimbing,

**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

**Astri Mayasari**  
NPM. 1903021012



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iaim@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Astri Mayasari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 1903021012

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
4.	Senin 22/5/23	- Yangon mengulas hasil penelitian di UBM melalui diri. - Pernyataan bahwa ada dasar.	
5.	Jumat 26/5/23	Perbaiki Fokus di UBM Pentagon penulis Sebelum 25 Jan Penelitian Relevan dari Novelty nya	

Dosen Pembimbing,

**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

**Astri Mayasari**  
NPM. 1903021012



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Astri Mayasari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 1903021012

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
6.	Senin 29/5/23	Acc bab I	
7.	Senin 6/6/23	Bab II penulisan & penulisan harus ada analisis Rencan - Tambahkan uraian minat & bakat - Footnote & referensi	
8.	Rabu 12/7/23	Acc Bab II	
9.	Rabu 06/9/23	perbaiki sumber data	

Dosen Pembimbing,

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

Astri Mayasari  
NPM. 1903021012



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Astri Mayasari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 1903021012

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
10.	Rabu, 13/9/23	Acc. DAB III Seminarkan - -	

Dosen Pembimbing,

**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

**Astri Mayasari**  
NPM. 1903021012






KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

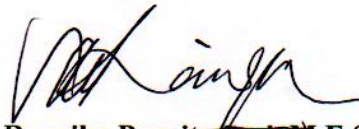
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Astri Mayasari  
NPM : 1903021012


Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS  
Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	15/11/23	App & Pembelian Point F & G  Ace App  Ace outline	  

Dosen Pembimbing,

  
Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

  
Astri Mayasari  
NPM. 1903021012





**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Astri Mayasari                      Jurusan/Fakultas                      : S1 PBS / FEBI  
NPM : 1903021012                      Semester / T A                      : IX/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu 6/12/23	<p>Revisi penulisan Bab IV Teori dan analisis di fakultas &amp; lapangan faktor internal &amp; eksternal yang berpengaruh &amp; mana kesimpulan menggunakan rumus Maloney</p>	

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa Ybs,

Astri Mayasari  
NPM. 1903021012



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Astri Mayasari                      Jurusan/Fakultas        : S1 PBS / FEBI  
NPM : 1903021012                      Semester / T A        : IX/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2.	Kamis 7/12/2023	Ace Bab IV	
3.	Jumat 8/12/23	Kesimpulan Squarkan & rumusan Masalah, Dikari sesuai hasil & penelitian Peneliti	
4.	Senin 11/12/23	Ace Bab V Daftar di Muna & syahkan	

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa Ybs,

Astri Mayasari  
NPM. 1903021012

## DOKUMENTASI



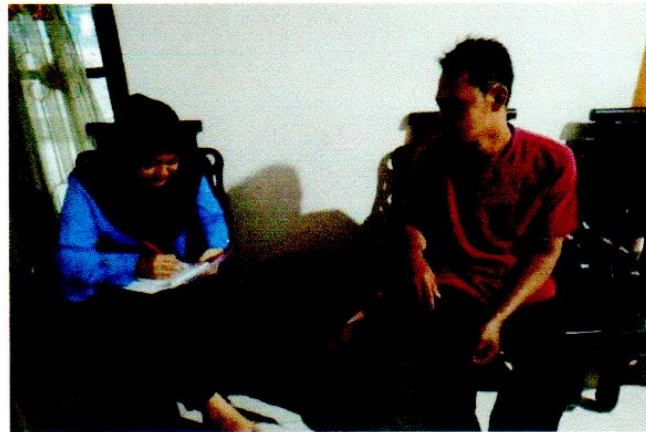
Wawancara dengan ibu Umayyah Masyarakat Dusun III RT 3  
Desa Bumi Nabung Baru



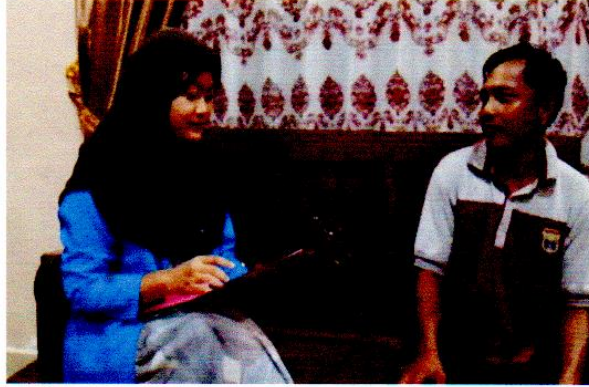
Wawancara dengan Ibu Kiki Masyarakat Dusun III RT 3  
Desa Bumi Nabung Baru



Wawancara dengan saudari Okta Masyarakat Dusun III RT 3  
Desa Bumi Nabung Baru



Wawancara dengan bapak Imam Masyarakat Dusun III RT 3  
Desa Bumi Nabung Baru



Wawancara dengan bapak Andri Masyarakat Dusun III RT 3  
Desa Bumi Nabung Baru



Wawancara dengan ibu Dewi Masyarakat Dusun III RT 4  
Desa Bumi Nabung Baru



Wawancara dengan ibu Desi Masyarakat Dusun III RT 4  
Desa Bumi Nabung Baru



Wawancara dengan saudari Riyan Masyarakat Dusun III RT 4  
Desa Bumi Nabung Baru



Wawancara dengan bapak Rudi masyarakat Dusun III RT 4  
Desa Bumi Nabung Baru



Wawancara dengan bapak Agus Masyarakat Dusun III RT 4  
Desa Bumi Nabung Baru

## RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap Astri Mayasari lahir di Bumi Nabung Baru pada tanggal 21 April 2002 yang merupakan anak bungsu dari bapak Karyoto dan ibu Painem. Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 2 Bumi Nabung Baru selesai pada tahun 2013. Kemudian Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Rumbia selesai pada tahun 2016. Dilanjutkan dengan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Rumbia selesai pada tahun 2019. Setelah lulus peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro-Lampung pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Prodi Perbankan Syariah dimulai semester satu tahun akademik 2019.

Pada akhirnya peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR KURANGNYA MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DI DESA BUMI NABUNG BARU KECAMATAN BUMI NABUNG LAMPUNG TENGAH”**.

Demikian daftar riwayat hidup peneliti secara singkat yang dapat disajikan dalam skripsi ini.