

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini terlihat dengan pesatnya penggunaan *smartphone* dan layanan internet, dimana, kedua komponen tersebut menjadi incaran masyarakat baik anak-anak hingga orang dewasa. Berdasarkan data media Kompas pada awal tahun 2021 penggunaan internet di Indonesia mencapai 202,6 juta atau 73,3 persen dari total populasi sebesar 274,9 juta jiwa pada Januari 2021.¹ Saat ini perkembangan teknologi digital tidak hanya berfokus pada penggunaan alat komunikasi melainkan sudah merambah hampir ke semua aspek kehidupan baik transportasi, pariwisata, keuangan, hingga kegiatan ekonomi dan perbankan yang saat ini sudah bisa diakses secara digital.

Teknologi informasi dalam dunia bisnis saat ini tidak perlu diragukan lagi, karena saat ini banyak sekali perusahaan yang ingin berkembang. Dalam dunia bisnis perbankan, terdapat Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sehingga setiap tahunnya perbankan selalu menambah anjungan tunai mandiri dalam jumlah yang besar. Anjungan Tunai Mandiri sendiri berfokus pada sikap

¹ Wahyunanda Kusuma Pertiwi, "Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 202 Juta", https://amp.kompas.com/tekno/read/2021/02/24/07020097/pengguna-internet-indonesia-tembus-200-juta-hampir-semua-online-dari-posel/amp_js_v=a6&_gsa=. pada tanggal 14 Januari 2022. Pukul 19:39.

pemakaian teknologi informasi oleh pemakai, dengan mengembangkannya berdasarkan kepercayaan serta persepsi kemudahan dalam pemakaian ATM jadi anjungan tunai mandiri adalah sebuah alat elektronik yang mengijinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu dilayani oleh seorang teller atau pegawai.

Saat ini perbankan tidak hanya berfokus pada variasi produk, akan tetapi juga saling bersaing pada kemudahan penggunaan, serta minimnya risiko pada produk. Karena jika hanya berfokus pada produk, maka lembaga keuangan lainnya juga memiliki produk dengan konsep dan fungsi yang hampir sama, oleh karena itu lembaga keuangan termasuk perbankan saling berlomba-lomba memberikan pemahaman kepada nasabah bahwa produk yang ada sangat mudah untuk dan sangat minim risiko.

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) selain memberikan banyak manfaat dan mempermudah nasabah dalam transaksi, penting juga sebagai nasabah untuk bisa mencermati situasi keamanan sekitar, karena adanya peluang dalam proses bertransaksi melalui ATM yang dimanfaatkan oleh para pelaku tindak kejahatan untuk melakukan niat kejahatannya tersebut. Kartu ATM bukan merupakan sarana pembayaran langsung, tetapi sebagai alat pengambilan uang tunai dari mesin secara otomatis.²

² Damsar, Indrayani, *Pengantar Sosiologi Pasar*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 126.

Selama waktu berlalu, perbankan terus memberikan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan guna memberikan kemudahan kepada nasabahnya. Pada era 4.0 ini, era masyarakat digital dimana orang-orang hidup dengan bergantung pada teknologi dan internet membuat segala hal yang dilakukan menjadi lebih praktis dan efisien. Bahkan masyarakat dapat melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai atau disebut dengan istilah *Cashless*. *Cashless* merupakan inovasi yang dikeluarkan perbankan untuk memudahkan masyarakat, karena semua transaksi dapat dilakukan melalui beragam aplikasi dan melalui kartu. Hal tersebut dimanfaatkan oleh perbankan untuk membuat inovasi baru dengan diluncurkannya *mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon selular/*handphone* GSM (*Global for mobile communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telpon selular misal seperti kartu telepon perdana XL, INDOSAT, dan operator lainnya.³ beberapa tahun terakhir tepatnya pada tahun 2017 muncul inovasi terbaru dalam perbankan yaitu *Cardless*. Di mana *Cardless* merupakan transaksi tanpa menggunakan kartu sama sekali, hanya bermodalkan *smartphone* yang dilengkapi dengan aplikasi pembayaran digital yaitu *mobile banking*.⁴

Pada *Mobile Banking* fitur *Cardless* (tarik tunai tanpa kartu) pertama kali dikembangkan oleh Bank Central Asia (BCA) pada 2017, dimana fitur tersebut dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi penarikan uang

³ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011),67.

⁴Jakaria, A. Mundzir, dkk, *Peningkatan Ekonomi Masyarakat Menuju Era Society 5.0 Di Tengah Pandemi Covid-19*, (Cirebon: Insania,2021), 33.

tunai tanpa kartu, dan fitur ini dapat mencegah beberapa resiko yang akan terjadi pada nasabah, seperti kartu ATM yang hilang dsb.⁵

Pada saat ini perkembangan ATM *Cardless* sudah merambah ke dunia lembaga pembiayaan salah satunya ialah BPRS Bhakti Sumekar cabang Madya Pamekasan yang dilaksanakan pada tahun 2019 perkembangan ini merupakan hal baru bagi BPRS Bhakti Sumekar sehingga merupakan suatu tantangan bagi lembaga untuk bisa memberikan pemahaman kepada nasabah bahwa ATM *Cardless* di lembaga sangat mudah digunakan, aman, dan minim risiko. Pada hasil wawancara dengan salah satu karyawan di lembaga menyatakan bahwa pada awal peluncuran ATM *Cardless* banyak nasabah yang komplain kepada lembaga bahwa kadang-kadang pada saat penarikan tunai, saldo terpotong tapi uang tidak muncul di mesin ATM.⁶ Selain itu, menurut salah satu nasabah Fitria Firdausah menyatakan bahwa pada saat ingin melakukan transaksi *Cardless* melalui *mobile banking* sering terjadi eror dan tidak sukses, akibatnya nasabah harus melakukan transaksi transfer antar bank.⁷

Akan tetapi, lembaga keuangan selalu melakukan perkembangan untuk perbaikan teknologi sehingga pada tahun-tahun berikutnya sudah tidak ada komplain dari nasabah, bahkan sudah banyak nasabah yang menggunakan ATM *Cardless* sebagai alat penarikan tunai tanpa kartu dan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar. Hingga

⁵ M Teguh Erianto, Tb Maulana Kusuma dan Dina Anggraini, *Pengembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Untuk Anggota Koperasi Pada Jaringan ATM Perbankan*, No 2, 2020, Vol. 19, hlm.2. <http://ejournal.jak-stik.ac.id/index.php/komputisi/article/download/90/26/283> di akses pada tanggal 19-02-2022, pukul 16:00.

⁶ Agung, Teller BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran, *Wawancara Langsung*, (10 november 2021), pukul 10:00.

⁷ Fitria Firdaus, Nasabah BPRS Bhakti Sumekar, *Wawancara Langsung*, (11 Januari 2022) Pukul 08:00.

pada November 2021 sebanyak 14.787 nasabah sudah menggunakan *ATM Cardless* dengan rata-rata transaksi yang sudah dilakukan seluruhnya sebanyak 59 juta/ 15 hari. Hal itu dapat dikatakan bahwa lembaga telah membuat kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan *ATM Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.⁸

Secara teoritis kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang ia inginkan pada diri orang lain, dan bukan apa yang ia takutkan. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa partner-nya akan memberikan kepuasan yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji, atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.⁹

Perinsip kepercayaan adalah suatu asas yang melandasi hubungan antara bank dan nasabah bank. Nasabah menyimpan dana kepada bank dan bank menghimpun dana dari nasabah berdasarkan kepercayaan, sehingga setiap bank perlu menjaga Kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Kemauan nasabah untuk menyimpan sebagian uangnya di bank semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperolehnya kembali pada waktu yang diinginkan atau sesuai dengan yang diperjanjikan dan disertai dengan imbalan. Apabila kepercayaan nasabah penyimpan terhadap suatu bank telah berkurang, tidak menutup

⁸ Agung, Teller BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran, *Wawancara Langsung*, (27 Februari 2022) pukul 09:00.

⁹ A.A.Ayu Ratih Permata Sari, Ni Nyoman Kerti Yasa, *Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajiban Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapell.com*, (Jateng: Lakeisha, 2019), 23.

kemungkinan akan terjadi *rush* terhadap dana yang disimpannya, sehingga timbul kasus yang menyebabkan nasabah tidak percaya terhadap suatu bank.¹⁰ Kepercayaan dapat di ukur dengan indikator yang terdiri dari integrasi (*integrity*), kebajikan (*benevolence*), kompetensi (*competence*).¹¹

Selain dari kepercayaan dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang berbasis teknologi perlu yang namanya kemudahan dalam penggunaan teknologi tersebut. Menurut Widya Permana dan Endang Sri Astuti persepsi kemudahan penggunaan merupakan “Sejauh mana interaksi individu dengan sistem informasi atau teknologi spesifik terlepas dari pengaruh psikologis.¹² Penggunaan teknologi dikatakan memiliki kemudahan dalam penggunaan menurut Fergie Joanda Kaunang dkk secara umum memiliki enam indikator sebagai berikut: “1) mudah dipelajari, 2) terkendali, 3) jelas dan dapat dimengerti, 4) fleksibel, 5) menjadi terampil 6) mudah untuk digunakan.”¹³

Menurut Davis (Dalam Agus Samekto) kemudahan penggunaan merupakan sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwasanya penggunaan sistem tertentu, mampu mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu.¹⁴ Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seorang merasa percaya

¹⁰ Khotibul Umam, Veri Antoni, *Corporate Action Pembentukan BANK SYARIAH*, Yogyakarta, 113.

¹¹ A.A. Ayu Ratih Permata Sari, Ni Nyoman Kerti Yasa, *Op.cit.* 24.

¹² Widia Permana, Endang Siti Astuti, *Perpustakaan Nasional : Katalog Dalam Terbitan (KDT) Layanan Perpustakaan Via Mobile Data*, 57.

¹³ Fergie Joanda Kaunang, dkk, *Konsep Teknologi Informasi Cet.1* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 109.

¹⁴ Agus Samekto, *Penerapan Theory Planed Behaviour Pada Penggunaan Payment Gateway Oleh UKM di Masa Pandemi Covid 19*, (Pekalongan: NEM,2021), 17.

bahwa sistem informasi tidak mudah menggunakan maka pengguna tidak akan menggunakannya. Persepsi kemudahan dapat diukur menggunakan indikator mudah di pelajari, terkendali, jelas dan dapat dimengerti, fleksibel, menjadi terampil, mudah untuk digunakan.¹⁵

Minat merupakan kondisi psikologis seseorang untuk melakukan sesuatu baik dari kegiatan ekonomi, menggunakan sesuatu, dan kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian ini minat menggunakan diasumsikan sebagai minat beli konsumen. Karena dalam minat menggunakan memiliki unsur yang sama terhadap minat beli yaitu perilaku sikap untuk mengonsumsi sesuatu.

Minat beli merupakan bagian dari komponen perilaku dalam sikap mengonsumsi. Menurut Kinnear dan Taylor (Dalam Umar Husein) minat membeli adalah merupakan bagian dari komponen perilaku konsumen dalam sikap mengonsumsi, kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilakukan.¹⁶ Minat adalah kesukaan atau kecenderungan hati kepada sesuatu. Secara sederhana minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu disebut dengan disertai perasaan senang.

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik terhadap sesuatu. Dapat di simpulkan bahwa pengertian minat menggunakan yaitu pengaruh eksternal,

¹⁵ Ibid, 110.

¹⁶ Umar Husein, *Managemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pusaka, t.t.), 45.

kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen.

Minat menggunakan dapat diukur menggunakan indikator yang terdiri dari mempunyai fitur yang membantu selalu mencoba menggunakan, berlanjut dimasa datang, menambah pengetahuan dan kemampuan.¹⁷

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Setyo Ferry Wibowo dengan judul pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *E-Money Card* menghasilkan bahwa persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *E-Money Card*.¹⁸ Penelitian oleh Henny Kurnia Ningsih dengan judul pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan *E-Money* di Jawa Tengah menghasilkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap minat menggunakan *E-Money Card*.¹⁹

¹⁷ Indyah Hartami Santi Dan Fandi Sudiasmo, *Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention To Uses Dan Actual Usage Pada Aplikasi Identifikasi Jenis Kulit Wajah*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2020) , 24.

¹⁸ Setyo ferry Wibowo, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-money Card*, No 1, 2015, Vol.6, 453, <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/541> di akses pada tanggal 05-oktober-2021 pukul 14:00.

¹⁹ Henny Kurnia Niangsih, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-money Di Jawa Tengah*, No 1 (2020), Vol. 12, hlm.10. <https://jurnal.buddidharma.ac.id/index.php/akunto/article/view/370/223> diakses tanggal 05-10-2021, pukul 15:30.

Pada penelitian lain oleh Siti Rodiah dengan judul pengaruh kemudahan penggunaa, pemanfaatan, risiko, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *E-Wallet* pada generasi milenial kota semarang. Menghasilkan bahwa persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi milenial.²⁰

Berdasarkan fenomena di atas maka perlu penelitian secara mendalam tentang minat menggunakan suatu produk layanan di perbankan berbasis teknologi. Oleh karena itu peneliti tertarik mengangkat judul penelitian tentang “Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan ATM *Cardless* Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan?

²⁰ Siti Rodiah, Inaya Sari Melati, *Pengaruh Penggunaan, Kemanfaatan, REsiko, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet Pada Generasinya Millenial Kota Semarang*, No 2 (2020), Vol 1, hlm. 78 <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/jeee/article/download/1293/1085> di akses pada tanggal 05-10-2021. Pukul 15:45.

3. Apakah variabel kepercayaan dan variabel persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan ATM *Cardless* secara simultan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan ATM *Cardless* di Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Pada penelitian terhadap asumsi penelitian yang dibuat oleh peneliti, hal itu dilakukan sebagai dasar berfikir dan bertindak dalam melakukan kegiatan penelitian, mempertegas variabel yang diteliti, serta menentukan dan merumuskan hipotesis.

Adapun asumsi pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Kepercayaan merupakan kondisi psikologis dari seseorang yang mempercayai dan meyakini akan sesuatu hal. Kepercayaan penggunaan ATM *Cardless* mempengaruhi minat nasabah, karena semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah

terhadap adanya *ATM Cardless* maka akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *ATM Cardless*.

2. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi minat nasabah, karena anggapan semakin mudah penggunaan *ATM Cardless* maka akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *ATM Cardless*.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara yang dibuat oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dinyatakan jawaban sementara karena pada pembuatan hipotesis baru didasarkan pada teori yang relevan tanpa didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Menurut Sugiyono ” hipotesis penelitian terdapat dua macam yaitu hipotesis kerja dan hipotesis nol”.²¹

Adapun hipotesis dalam penelitian ini ialah :

H₁ : Kepercayaan Berpengaruh Secara Ada Signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *ATM Cardless* Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

²¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2016), 64.

H₂ :Persepsi Kemudahan Berepengaruh Secara Signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan ATM *Cardless* Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

H₃ :Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Berepengaruh Secara Simultan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

F. Kegunaan Penelitian

Penyusunan penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Manfaat Akademis

a. Bagi peneliti

Penyusunan serta hasil ini dijadikan tolak ukur kemampuan mahasiswa dan sebagai tugas akhir perkuliahan. Serta untuk menambah wawasan peneliti tentang pengaruhnya kepercayaan dan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. Serta dapat mengetahui fakta lapangan dengan jelas dengan teori yang sudah ada.

b. Bagi IAIN MADURA

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi serta koleksi penelitian di kampus IAIN MADURA. Selain itu, dapat dijadikan sumber kajian bagi mahasiswa lain khususnya mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi mahasiswa bahwa ilmu tentang perilaku konsumen yang kita terima/pelajari bisa menjadi dasar untuk melihat sejauh mana masyarakat dapat dilakukan kegiatan di lembaga keuangan khususnya selama kegiatan yang berbasis teknologi.

b. Bagi BPRS Bhakti Sumekar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi lembaga keuangan untuk selalu memperhatikan layanan teknologi yang ada di lembaga keuangan. Sehingga dapat meningkatkan pola kegiatan masyarakat untuk menggunakan teknologi.

c. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi lembaga keuangan untuk selalu memperhatikan layanan teknologi yang ada di lembaga keuangan. Sehingga dapat meningkatkan pola kegiatan masyarakat untuk menggunakan teknologi.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk memberi batasan variabel variabel yang akan diteliti, populasi atau subjek penelitian, dan lokasi penelitian. Didalamnya juga dipaparkan penjabaran variabel menjadi subvariabel beserta indikator-indikatornya.²²

²² Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*” Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 19).

Terdapat ruang lingkup penelitian ini yaitu:

1. Ruang lingkup variabel

Banyak definisi mengenai variabel penelitian, dan juga masih banyak yang merancukannya dengan parameter. Variabel adalah karakteristik, sifat atau atribut dari suatu objek (subjek) penelitian, yang relevan dengan pemersalahan yang akan diselidiki, dilakukan pengukuran terhadapnya, dan harus memiliki satu nilai, dimana nilainya bervariasi antara objek yang satu dengan lainnya. terdapat tiga variabel yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu:

a. Variabel independent (variabel x)

Variabel independent dalam diagram hubungan antar variabel berdasarkan urutan temporal merupakan variabel yang mendahului, artinya berada pada satu waktu.²³ Sedangkan variabel kemudian disebut variabel dependen. Oleh karena itu pengurutan berdasarkan waktu juga dapat dikatakan bahwa satu variabel memengaruhi variabel lain. variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari :

1) Variabel kepercayaan

Kepercayaan dapat diukur dengan beberapa indikator. Secara umum memiliki indikator sebagai berikut :²⁴

- a) integrasi (*integrity*).
- b) kebijakan (*benevolence*).

²³ Ade Ismayani, *Metodelogi Penelitian*, (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press), 20.

²⁴ A.A.Ayu Ratih Permata Sari, Ni Nyoman Kerti Yasa, *Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajiban Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapell.com*, (Jateng: Lakeisha, 2019), 24.

c) kompetensi (*competence*).

2) Variabel persepsi kemudahan penggunaan

Persepsi kemudahan dapat di ukur dengan beberapa indikator. secara umum memiliki indikator sebagai berikut :²⁵

- a) Mudah di pelajari
- b) Terkendali.
- c) Jelas dan dapat dimengerti.
- d) Fleksibel.
- e) Menjadi terampil.
- f) Mudah untuk digunakan.

b. Variabel dependen (variabel y)

Variabel dependen sering dikatakan variabel aoutput, kriteria. Karena, variabel ini merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat dari adanya variabel bebas.²⁶ Adapun variabel bebas dari penelitian ialah minat.

Variabel minat dapat di ukur melalui beberapa indikator, ialah sebagai berikut
.²⁷

- a) Mempunyai fitur yang membantu.
- b) Selalu mencoba menggunakan.
- c) Berlanjut dimasa datang.

²⁵ Fergie Joanda Kaunang, dkk, *Konsep Teknologi Informasi Cet.1* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 110.

²⁶ Iwan Hamawan, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif & Mixed Methode*, (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), 54.

²⁷ Indyah Hartami Santi Dan Fandi Sudiasmo, *Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention To Uses Dan Actual Usage Pada Aplikasi Identifikasi Jenis Kulit Wajah*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2020) , 24.

- d) Menambah pengetahuan dan kemampuan.

2. Ruang Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan menjadi objek dalam penelitian ini adalah BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan yang beralamat Jalan Masigit no. 33 Pamekasan, Jawa Timur.

H. Definisi Istilah

Definisi istilah diperlukan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelas makna. Perumusan definisi istilah lebih ditekankan pada pengertian yang diberikan oleh penulis, tanpa diuraikan menurut asal usul referensi.²⁸ Untuk menghindari kesalah pahaman tentang maksud dari judul penelitian “ Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan ATM Cardless Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan”, sehingga mendapat gambaran yang jelas tentang dan memahami penelitian ini definisi istilah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada diri orang lain, dan bukan apa yang di takutkan. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa partner-

²⁸ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*” Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 19.

nya akan memberikan kepuasan yang di harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji, atau pernyataan orang lain dapat di percaya.²⁹

2. Persepsi kemudahan penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah menggunakan maka pengguna tidak akan menggunakannya.³⁰

3. Minat penggunaan

Minat merupakan kondisi psikologis seseorang untuk melakukan sesuatu baik dari kegiatan ekonomi, menggunakan sesuatu, dan kehidupan sehari-hari. Minat menggunakan bisa diartikan sebagai kecenderungan nasabah dalam menggunakan *ATM Cardless*.

4. *ATM Cardless*

ATM Cardless adalah fitur yang menggantikan fitur sebelumnya yaitu fitur setor tarik tunai tanpa kartu. Sebelumnya, fitur setor tarik hanya memiliki 2 menu yaitu, tarik tunai tanpa kartu dan setor tunai tanpa kartu. Dan pada saat ini fitur *Cardless* memiliki 3 menu yaitu, tarik tunai tanpa kartu, setor tunai tanpa kartu, dan transaksi di cabang tanpa kartu.

²⁹ A.A.Ayu Ratih Permata Sari, Ni Nyoman Kerti Yasa, *Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajiban Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapell.com*, (Jateng: Lakeisha, 2019), 23.

³⁰ Indyah Hartami Santi, Bayu Erdani, *Technology Acceptance Model (TAM) Penggunaan Pada Analisis User Experience Dalam Penerimaan Sistem Informasi Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, (Pekalongan.: NEM,2021), 11.

Berdasarkan definisi istilah di atas, dengan begitu jelas bahwa peneliti ini akan membahas terkait pengaruh tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan ATM *Cardless* serta persepsi kemudahan dalam penggunaan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan sehingga nasabah minat dalam menggunakan ATM *Cardless*, dengan objek penelitian semua nasabah yang menggunakan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian yang berhubungan dengan “Pengaruh Kepercayaan dan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar cabang Madya Pamekasan”. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang terkait dan sebagai salah satu acuan dari penelitian ini, diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Setyo Ferry Wibowo (2015) dengan judul “ pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *e-money card* (studi pada pengguna jasa commuterline di Jakarta)”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, hasil pada penelitian tersebut yaitu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan yang diakibatkan oleh kepercayaan dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-money card*. Hal itu karena nilai T hitung variabel kepercayaan 9,540 dengan nilai signifikansi 0,000, dan pada variabel persepsi kemudahan memiliki T hitung 10,296 dengan nilai signifikansi 0,000. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan persepsi

kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money card*.³¹

Penelitian yang dilakukan oleh Henny Kurnianingsih (2020) dengan judul “pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan *e-money* di Jawa Tengah”, penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linier berganda, hasil pada penelitian ini yaitu bahwa kepercayaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-money* hal itu karena pada nilai T hitung variabel kepercayaan 3,643 dengan nilai signifikansi 0,000, dan pada variabel persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai T hitung 1,423 dengan nilai signifikansi 0,158. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet*.³²

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Rodiah (2020) dengan judul “pengaruh kemudahan penggunaan, pemanfaatan, resiko, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada generasi milenial kota Semarang”, penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, hasil pada penelitian ini yaitu persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat

³¹ Setyo ferry Wibowo, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-money Card*, No 1, 2015, Vol.6, 453, <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/541> di akses pada tanggal 05-oktober-2021 pukul 14:00.

³² Henny Kurnia Niangsih, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-money Di Jawa Tengah*, No 1 (2020), Vol. 12, hlm.10. <https://jurnal.buddidharma.ac.id/index.php/akunto/article/view/370/223> diakses tanggal 05-10-2021, pukul 15:30.

menggunakan *e-wallet* hal itu karna pada nilai signifikansi variabel kepercayaan sebesar $0,000 < 0,05$, dan pada variabel persepsi kemudahan nilai sinifikansinya sebesar $0,00 < 0,05$.³³

Tabel 1.1
Persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu

No	Nama/ Tahun/ Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Setyo Ferry Wibowo (2015) dengan judul “ pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan <i>e-money card</i> (studi pada pengguna jasa commuterline di Jakarta)	a. Menggunakan variabel independen persepsi kemudahan dan kepercayaan. b. Menggunakan penelitian kuantitatif. c. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda	a. Objek penelitian b. Teknik penentuan sampel c. Penelitian ini meneliti tentang ATM <i>Cardless</i> sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Setyo Ferry Wibowo yaitu <i>e-money card</i> d. Teknik pengumpulan data Setyo Ferry Wibowo menggunakan survei sedangkan pada penelitian ini menggunakan kuesioner. e. Populasi yang digunakan yaitu semua pengunjung gerai kosmetik di

³³ Siti Rodiah, Inaya Sari Melati, *Pengaruh Penggunaan, Kemanfaatan, RESiko, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet Pada Generasinya Millenial Kota Semarang*, No 2 (2020), Vol 1, hlm. 78 <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/jeee/article/download/1293/1085> di akses pada tanggal 05-10-2021. Pukul 15:45.

			mal kota kasablangka.
2.	Henny Kurnianingsih (2020) dengan judul “pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan <i>e-money</i> di Jawa Tengah”	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan variabel independen kemudahan penggunaa dan kepercayaan b. menggunakan variabel dependen yaitu minat penggunaan c. Menggunakan penelitian kuantitatif d. Menggunakan analisis regresi linier berganda. e. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Objek penelitian b. Teknik penentuan sampelnya c. Penelitian ini menggunakan ATM <i>Cardless</i> sedangkan penelitian Henny Kurnianingsih meneliti tentang <i>e-money</i>. d. Teknik penentuan sampelnya
3	Siti Rodiah (2020) dengan judul “pengaruh kemudahan penggunaan, pemanfaatan, resiko, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan <i>e-wallet</i> pada generasi milenial kota Semarang.	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan variabel independen kepercayaan dan persepsi kemudahan b. Menggunakan variabel dependen minat penggunaan c. Menggunakan kuesioner 	<ul style="list-style-type: none"> a. Objek penelitian b. Teknik penentuan sampelnya c. Populasi yang digunakan generasi milenial pengguna <i>e-wallet</i> d. Penelitian ini menggunakan ATM <i>Cardless</i> sedangkan pada

		d. Menggunakan penelitian kuantitatif	penelitian Siti Rodiah menggunakan <i>e-wallet</i>
--	--	---------------------------------------	--