

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSEPSI MASYARAKAT KOTA PEKANBARU TERHADAP  
PELAYANAN DIGITAL PERBANKAN SYARIAH**

**PROPOSAL**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Ekonomi  
Syariah Pada Program Studi Ekonomi Syariah Pasca Sarjana Universitas  
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



**UIN SUSKA RIAU**

OLEH:

**M Arie Pradina**  
**NIM: 22190313124**

**PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2022 M/1444 H

## PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Tim Penguji Tesis Mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul : **“Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah”** yang ditulis oleh saudari.

Nama : M Arie Pradina  
NIM : 22190313124  
Program : Ekonomi Syariah  
Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah diujikan pada tanggal 27 Juni 2023.

Penguji I,


UIN SUSKA RIAU

**Dr. Doni Martias SE., MM**  
NIP. 197603062007101004

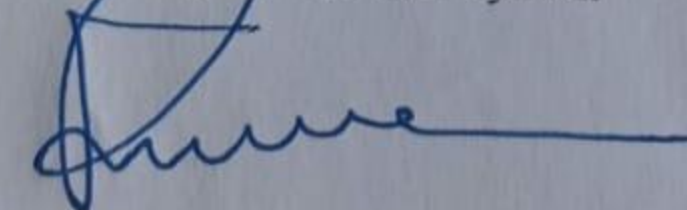
  
Tgl. Juli 2023.

Penguji II,

**Dr. Yudi Irwan SE., M.Sy**  
NIP. 196808021995031001

  
Tgl. Juli 2023.

Mengetahui,  
Ketua Program Ekonomi Syariah



**Dr. Trian Zuhadi, S.E., M.Ec**  
NIP. 19760211007101002





KEMENTERIAN AGAMA RI  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
**كلية الدراسات العليا**  
**THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004  
 Phone & Facs, (0761) 858832, Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id> Email : [pasca@uin-suska.ac.id](mailto:pasca@uin-suska.ac.id)

**Lembaran Pengesahan**

Nama : M. Arie Pradina  
 Nomor Induk Mahasiswa : 22190313124  
 Gelar Akademik : M.E.(Magister Ekonomi)  
 Judul : Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah

**Tim Penguji**

Dr. Trian Zulhadi, S.E., M.Ec.  
 Ketua / Penguji I

Dr. Muhammad April, MH.  
 Sekretaris / Penguji II

Dr. Doni Martias, SE., MM.  
 Penguji III

Dr. Yudi Irwan, SE., M.Sy.  
 Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan : 11 Juli 2023

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

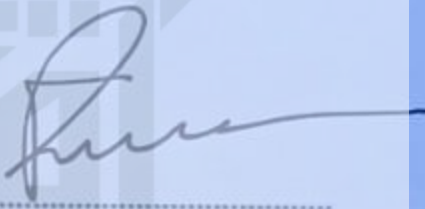
## PENGESAHAN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku tim pembimbing tesis, dengan ini mengesahkan dan menyetujui bahwa tesis yang berjudul: **Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah**, yang ditulis oleh:

Nama : M. Arie Pradina  
NIM : 22190313124  
Tempat/Tgl Lahir : Tarempa, 17 September 1998  
Program Studi : S2 Ekonomi Syariah

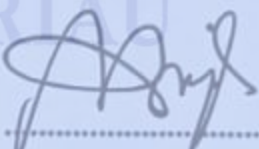
Telah diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Tesis Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, serta siap untuk diujikan pada **Ujian Munaqasah Tesis**.

Pembimbing Utama,  
**Dr. Trian Zuhadi, S.E., M.Ec**  
NIP. 197602112007101002



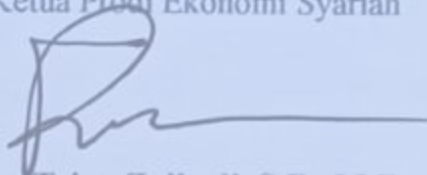
.....  
Tgl: ... Mei 2023

Pembimbing Pendamping,  
**Dr. Nurnasrina S.E., M.Si.**  
NIP. 198004052009012008



.....  
Tgl: ... Mei 2023

Mengetahui,  
Ketua Prodi Ekonomi Syariah



**Dr. Trian Zuhadi, S.E., M.Ec**  
NIP. 197602112007101002

Dr. Trian Zulhadi, S.E., M.Ec  
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara  
M. Arie Pradina

Kepada Yth.  
**Direktur Program Pascasarjana**  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Di -  
Pekanbaru

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:

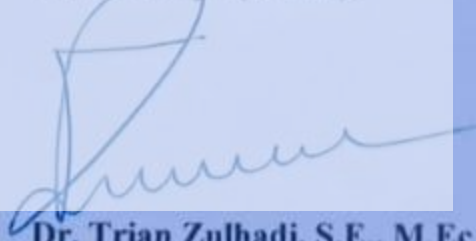
Nama : M. Arie Pradina  
NIM : 22190313124  
Program Studi : S2 Ekonomi Syariah  
Judul Tesis : **Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah**

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, ... Mei 2023

Pembimbing I (Utama),



**Dr. Trian Zulhadi, S.E., M.Ec**  
NIP. 197602112007101002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Nurnasrina S.E., M.Si  
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara  
M. Arie Pradiina

Kepada Yth.  
Direktur Program Pascasarjana  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Di -  
Pekanbaru

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:


Nama : M. Arie Pradina  
NIM : 22190313124  
Program Studi : S2 Ekonomi Syariah  
Judul Tesis : Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah

UIN SUSKA RIAU

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 9/6 Mei 2023  
Pembimbing II (Pendamping),



Dr. Nurnasrina S.E., M.Si  
NIP. 198004052009012008

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Arie Pradina  
Tempat / Tgl Lahir : Tarempa, 17 September 1998  
NIM : 22190313124  
Program Studi : S2 Ekonomi Syariah  
Fakultas / Universitas : Pascasarjana/UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Judul Tesis : Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Penulisan Tesis sebagaimana judul diatas adalah hasil dari pemikiran dan karya saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya saya ini sudah disebutkan sumbernya sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari penulisan Tesis ini bukan hasil karya saya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, ... Mei 2023  
Saya yang menyatakan,



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, sedalam syukur dan setinggi puji penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini, shalawat serta salam tidak lupa pula penulis doakan semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabiullah, Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang benderang yang penuh pengetahuan seperti sekarang ini. Dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: **“Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah.”** Merupakan karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Magister Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan karya tulis ini, penulis dapat bantuan dari berbagai pihak baik berupa bantuan moril maupun materil terutama dari keluarga yang tidak pernah lupa mendoakan dan memberikan motivasi, cinta, kasih sayang dan perhatian yang tidak terhingga kepada penulis sehingga tesis ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, memotivasi dan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada ananda yakni Ayahanda M. Fardi dan Ibunda Aniar yang selalu hidup dihati sanubari ini serta saudara kandungku tercinta M Pirta Angri Pradina, serta keluarga tercinta Maksudarsih, Maklong Ida, Ayah Sam, Pak Ude Alem, Mak Ude Desi, Ngah Pera, Bang iwan dan tidak lupa untuk nenekku tersayang Salmah.

2. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku rektor UIN SUSKA Riau
3. Prof. Dr. Ilyas Husti, MA selaku direktur Pascasarjana UIN SUSKA Riau
4. Dr. Trian Zulhadi S.E., M.Ec selaku kepala jurusan ekonomi syariah Pascasarjana sekaligus motivator dan pembimbing thesis 1 yang sangat baik
5. Dr. Hj. Herlinda, MA selaku sekretaris jurusan Ekonomi Syariah Pascasarjana
6. Dr. Nurnasrina S.E., M.Si selaku dosen sistem keuangan syariah sekaligus pembimbing thesis saya yang sangat baik
7. Dr. Jenita, SE, MM selaku pembimbing saya S1 dan ikut membantu di jenjang S2 saya sekarang ini
8. Dr. H. Murah Syahrial, M. Sh.Ec selaku dosen study teks arab inggris ekonomi syariah
9. Prof. Dr. Akhmad Mujahidin M.A. selaku dosen tafsir ayat-ayat ekonomi
10. Dr. Adynata M. Ag selaku dosen hadits-hadits ekonomi
11. Alm. Dr. Husni Thamrin N.S.i. selaku dosen landasan filosofis pemikiran ekonomi syariah
12. Dr. Yasril Yazid M.I.S. selaku dosen sejarah peradaban ekonomi islam
13. Dr. Budi Azwar S.E. M. Ec. Selaku dosen teori ekonomi makro syariah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

14. Prof. Dr. Okfalisa S.T., M.Sc selaku dosen inovasi digitalisasi sistem ekonomi syariah
15. Dr. Mahendra Romus S.P., M.Ec. selaku dosen Teori ekonomi makro
16. Bapak Koston saya Ahmad Rizal atau sering disapa Ajo yang sangat sangat membantu saya dari segi kendaraan, motivasi dan hal baik lainnya.
17. Teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terkhusus keluarga Ekonomi Syariah Pascasarjana Angkatan 2021
18. Terakhir untuk jodoh saya yang di Lauhulmahfudz doanya yang bertaut di langit mendoakan kebaikan saya

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tidak tertulis, bukan maskud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimakasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda. Aamiin

Pekanbaru      Juni 2023  
Penulis

UIN SUSKA RIAU

**M. Arie Pradina**  
**22190313124**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Pedoman Transliterasi.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Istilah .....	13
1. Persepsi .....	13
2. Digitalisasi .....	14
3. Pelayanan .....	15
4. Bank Syariah.....	15
C. Permasalahan .....	16
1. Identifikasi Masalah.....	16
2. Batasan Masalah .....	17
3. Rumusan Masalah.....	17
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	18
1. Tujuan Penelitian .....	18
2. Manfaat Penelitian .....	18
E. Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori .....	21
1. Persepsi .....	21
2. Pelayanan Digital .....	30





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

3. Perbankan Syariah .....	38
B. Penelitian Terdahulu .....	78
C. Kerangka Berfikir .....	86
D. Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	87
E. Hipotesis .....	89
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	90
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	90
C. Populasi dan Sampel / Informan Penelitian .....	91
D. Sumber Data .....	92
E. Teknik Pengumpulan Data .....	93
F. Teknik Analisis Data .....	94
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah .....	99
1. Karakteristik Responden Digital .....	99
2. Deskriptif Variabel .....	103
3. Analisis Data .....	111
B. Pembahasan Hipotesis .....	122
1. Bentuk Layanan Digital Yang Tersedia Pada Perbankan Syariah .....	122
2. Layanan Digital Perbankan Syariah Yang Lebih Dominan Digunakan .....	122
3. Persepsi masyarakat kota pekanbaru terhadap pelayanan digital perbankan syariah igital .....	123
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	127
C. Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

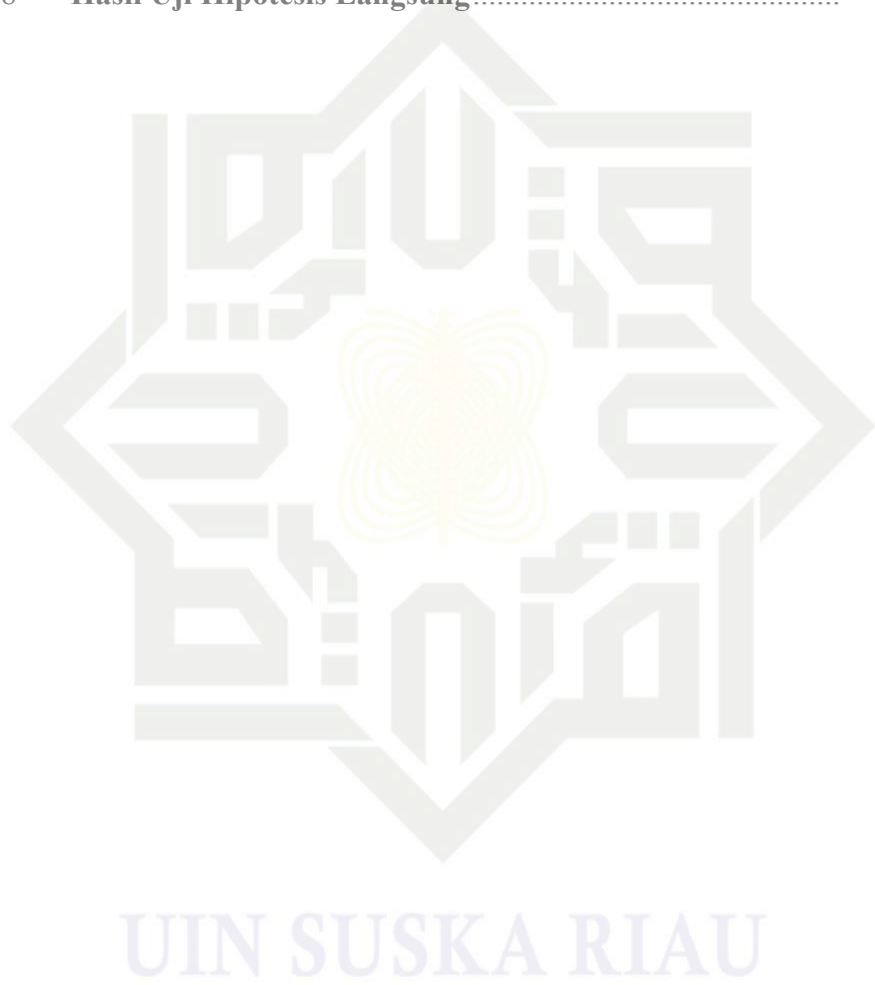
**TABEL**

Tabel II. 1	<b>Tinjauan Penelitian Yang Relevan .....</b>	79
Tabel II. 2	<b>Konsep Operasional Variabel Penelitian .....</b>	87
Tabel IV.1	<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....</b>	100
Tabel IV.2	<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....</b>	100
Tabel IV.3	<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	101
Tabel IV.4	<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....</b>	102
Tabel Iv.5	<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Digital Yang Digunakan .....</b>	103
Tabel IV.6	<b>Tanggapan Responden Tentang Variabel Pengalaman ...</b>	104
Tabel IV.7	<b>Tanggapan Responden Tentang Variabel Kebutuhan Yang Selaras .....</b>	105
Tabel IV.8	<b>Tanggapan Responden Tentang Variabel Minat.....</b>	106
Tabel IV.9	<b>Tanggapan Responden Tentang Variabel Perhatian .....</b>	107
Tabel IV.10	<b>Tanggapan Responden Tentang Variabel Fisiologis .....</b>	108
Tabel IV.11	<b>Tanggapan Responden Tentang Variabel Pelayanan Digital .....</b>	109
Tabel IV.12	<b>Rekapitulasi Skala Likert Dari Seluruh Variabel .....</b>	110
Tabel IV.13	<b>Hasil Uji Validitas Konvergen .....</b>	112
Tabel IV.14	<b>Hasil Uji Validitas Diskriminan.....</b>	113
Tabel IV.15	<b>Hasil Uji Validitas Square Root Of Average .....</b>	115

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel IV.16	<b>Hasil Uji Realibilitas <i>Caronbach S Alpha Dan Composite Realibility</i> .....</b>	116
Tabel IV.17	<b>Hasil Uji Koefisien Determinasi .....</b>	117
Tabel IV.18	<b>Hasil Uji Hipotesis Langsung.....</b>	118





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	<b>Kerangka Berfikir</b> .....	86
Gambar IV. 1	<b>Diagram Structural Loading Factor Smart PLS</b> .....	121
Gambar IV. 2	<b>Diagram Structural Bootstrapping Smart PLS</b> .....	121



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TRANSLITERASI

### Konsonan

Fenom konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, kemudian sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Adapun daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	s'a	£	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha	¥	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
سین	syin	sy	es dan ye
سڤ	sad	i	es (dengan titik di bawah)
سڤڤ	dad	«	de (dengan titik di bawah)
ت	ta	—	te (dengan titik di bawah)
تڤ	za	§	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka>
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	waw	w	we





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

هـ	ha	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	y	ye

**Vokal**

Vokal bahasa Arab seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

**a. Vokal Tunggal**

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya di bawah ini.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	a	a
◌ِ	Kasrah	i	i
◌ُ	Dammah	u	u

**b. Vokal Rangkap**

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya di bawah ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
اِي	Fathah dan ya	ai	a dan i
اُو	Fathah dan waw	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ = kataba
- ذَكَرَ = z\ukira
- يَذْهَبُ = yaz\habu
- كَيْفَا = kaifa
- هَوْلَا = haula

c. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruh di bawah ini.

Harkat dan Tanda	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اِي	Fathah dan alif atau ya	±	a dan garis di atas
اِي	Kasrah dan ya	'	i dan garis di atas
اُو	Dammah dan waw	-	u dan garis di atas

Contoh:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- q±la = قال
- q'la = قيل
- yaq-lu = يقول

d. *Ta Marbutah*

- a) *Ta marbu`ah* hidup atau mendapat tanda *fathah*, *kasrah* dan *dammah* transliterasinya adalah /t/.
- b) *Ta marbu`ah* mati atau mendapat tanda sukun transliterasinya adalah /h/.
- c) Kalau pada kata terakhir dengan *ta marbu`ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbu`ah* itu ditransliterasikan dengan h (h).

Contoh:

- rau«ah al-a`f±l – rau«atul a`f±l = روضة الاطفال
- al-Mad`nah al-Munawwarah = المدينة المنورة
- `al¥ ah = طلحة

e. *Syaddah* (Tasydid)

*Syaddah* atau tasydid dalam tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* itu dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- rabbana± = رَبَّنَا



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- al-birr = البرّ
- al-ḥajj = الحجّ

**f. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ل ا , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

**a) Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah**

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang tersebut.

**b) Kata sandang yang diikuti huruf qamariah**

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu = الرجل
- asy-syamsu = الشمس
- al-qalamu = القلم
- al-jalalu = الجلال



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Bila hamzah berada di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan bahasa Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzuna = تأخذون
- an-nau' = النوء
- umirtu = امرت

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *harf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- Wa-innall±ha lahua khair ar-r±ziq'n = وان الله لهو خير الرازقين
- Wa innall±ha lahua khairurr±ziq'n = وان الله لهو خير الرازقين
- Fa auf- al-kaila wa al-m'z±na = فافوقوا الكيل والميزان
- Fa auf- al-kaila wal-m'z±na = فافوقوا الكيل والميزان
- Ibrah'm al-Khal'l = ابراهيم الخليل
- Ibr±h'mul-Khal'l = ابراهيم الخليل

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut juga digunakan. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa m± Muhammadun ill± ras-l
- Wa laqad ra'±hu bil ufuq al-mub'n
- Alhamdu lill±hi rabbil-' ±lam'n
- Inna awwala baitin wudi'a lin±si lallaz' bi Bakkata mub±rakan

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- Nasrun minall±hi wa fathun qar'b
- Lill±hi al-amru jam''an

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Lill±hil-amru jam''an
- Wall±hu bikulli syai'in 'al 'm

**j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan ilmu tajwid.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

## Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah

**M Arie Pradina** NIM : 22190313124

Email : [muhamad.arie07@gmail.com](mailto:muhamad.arie07@gmail.com)

*Pesatnya perkembangan teknologi berdampak pada perubahan perilaku masyarakat dan pelayanan publik termasuk perbankan yang memberikan kemudahan dalam bentuk layanan digital. Namun, keterbatasan modal dan pengelolaan menyebabkan keterbatasan layanan digital yang tersedia di perbankan syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja bentuk layanan digital diperbankan syariah, apa saja layanan digital perbankan syariah yang dominan digunakan dan bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan digital perbankan syariah. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, objek penelitian masyarakat kota pekanbaru Kecamatan Binawidya, populasi 203.238 jiwa dengan sampel menggunakan metode slovin dengan teknik accidental sampling, data terdiri dari dari primer dan sekunder, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner, dan menggunakan teknik analisis data kuantitatif yang dilengkapi dengan disertai juga analisis kualitatif menggunakan metode SEM-PLS. Dari hasil penelitian diketahui bahwa bentuk layanan digital diperbankan syariah terdiri dari Phone Banking, SMS Banking, Mobile Banking, ATM (Automatic Teller Machine). Layanan digital yang dominan digunakan adalah layanan Mobile Banking. Adapun persepsi masyarakat kota pekanbaru terhadap layanan digital perbankan syariah berdasarkan data hasil Convergent Validity, Discriminant Validity, Square Root Of Range, Cronbach Alpha, Composite Reliability, R Square, R Square Adjusted, menunjukkan sudah baik. Hasil ini sesuai dengan uji SEM-PLS dengan diperoleh nilai koefisien Pengalaman sebesar (0,190) t-statistic (2,319) p value (0,020), nilai koefisien Kebutuhan Yang Searah sebesar (0,212) t-statistic (2,628) p value (0,009), nilai koefisien Minat sebesar (0,210) t-statistic(3,155) p value (0,002), nilai koefisien Perhatian sebesar (0,214) t-statistic (2,110) p value (0,035), nilai koefisien Fisiologis sebesar(0,252) t-statistic (3,033) p value (0,002). Dengan demikian dapat diartikan bahwa pengalaman, kebutuhan yang searah, minat, perhatian dan fisiologis berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital di perbankan syariah.*

**Kata kunci : Persepsi, Layanan Digital, Perbankan Syariah**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### Pekanbaru City Public Perceptions of Sharia Banking Digital Services

M Arie Pradina NIM : 22190313124

Email : [muhamad.arie07@gmail.com](mailto:muhamad.arie07@gmail.com)

*The rapid development of technology has an impact on changing people's behavior and public services, including banking, which provides convenience in the form of digital services. However, capital and management limitations lead to limited digital services available in Islamic banking. The purpose of this study is to find out what forms of digital services are in Islamic banking, what are the digital services of Islamic banking that are dominantly used and how are people's perceptions of digital services in Islamic banking. The methodology used in this study is a quantitative research type, the object of research is the people of Pekanbaru City, Binawidya District, a population of 203,238 people with a sample using the slovin method with accidental sampling technique, data consisting of primary and secondary data collection techniques using observation, interviews and questionnaires. and using quantitative data analysis techniques accompanied by qualitative analysis using the SEM-PLS method. From the research results it is known that the form of digital banking services in sharia consists of Phone Banking, SMS Banking, Mobile Banking, ATM (Automatic Teller Machine). The dominant digital service used is the Mobile Banking service. As for the perception of the people of Pekanbaru City towards Islamic banking digital services based on data from the results of Convergent Validity, Discriminant Validity, Square Root Of Range, Cronbach Alpha, Composite Reliability, R Square, R Square Adjusted, it is good. These results are in accordance with the SEM-PLS test by obtaining an Experience coefficient value of (0.190) t-statistic (2.319) p value (0.020), Unidirectional Needs coefficient value of (0.212) t-statistic (2.628) p value (0.009), Interest coefficient value of (0.210) t-statistic (3.155) p value (0.002), Attention coefficient value of (0.214) t-statistic (2.110) p value (0.035), Physiological coefficient value of (0.252) t-statistic (3.033 ) p-value (0.002). Thus it can be interpreted that experience, unidirectional needs, interests, attention and physiology have a significant effect on digital services in Islamic banking.*

**Keywords:** Perception, Digital Services, Islamic Banking



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## خلاصة

### الشرعية المصرفية الرقمية الخدمات عن بيكانبارو لمدينة العامة التصورات

M Arie Pradina NIM: 22190313124

إلكتروني بريد: [muhamad.arie07@gmail.com](mailto:muhamad.arie07@gmail.com)

فإن ، ذلك ومع رقمية خدمات شكل في الراحة توفر التي ، المصرفية الخدمات ذلك في بما المصرفية الخدمات في متاحة محدودة رقمية خدمات إلى تؤدي والإدارة المال رأس قيود الصيرفة في الرقمية الخدمات أشكال معرفة هو الدراسة هذه من الغرض الإسلامية وكيف الغالب في المستخدمة الإسلامية للصيرفة الرقمية الخدمات هي وما ، الإسلامية المنهجية الإسلامية المصرفية الخدمات في الرقمية للخدمات الناس تصورات هي مدينة سكان هو البحث وموضوع ، الكمي البحث نوع هي الدراسة هذه في المستخدمة باستخدام عينة مع شخصاً 203،238 سكانها عدد يبلغ التي ، بيناويديا منطقة ، بيكانبارو تقنيات وثنائية أولية بيانات من البيانات وتتكون ، العرضية العينات أخذ تقنية مع slovin طريقة البيانات تحليل تقنيات واستخدام والاستبيانات والمقابلات الملاحظة باستخدام الجمع المعروف من ، البحث نتائج من SEM-PLS طريقة باستخدام نوعي بتحليل مصحوبة الكمية ، الهاتف عبر المصرفية الخدمات من يتكون الشرعية في الرقمية المصرفية الخدمات شكل أن ، المحمول الهاتف عبر المصرفية والخدمات ، القصيرة الرسائل عبر المصرفية والخدمات هي المستخدمة المهيمنة الرقمية الخدمة (الآلي الصراف ماكينة) الآلي الصراف وأجهزة تجاه بيكانبارو مدينة سكان لتصور بالنسبة أما المحمول الهاتف عبر المصرفية الخدمة ، المتقاربة المصدقية نتائج من بيانات على بناءً الإسلامية المصرفية الرقمية الخدمات و ، المركبة والموثوقية ، Cronbach Alpha و ، للنطاق التربيعي والجذر ، التمييزية والصلاحية من SEM-PLS اختبار مع النتائج هذه تتوافق جيد فهذا ، R Square Adjusted ، و R Square ، قيمة (0.020) p value (2.319) t-statistic (0.190) الخبرة معامل قيمة على الحصول خلال معامل قيمة (0.009) p value (2.628) t-statistic (0.212) الاتجاه أحادية الاحتياجات معامل (0.214) t-statistic (0.002) p value (3.155) القيمة ، (0.210) t-statistic الفائدة (3.033) إحصائيات t- (0.252) الفسيولوجي المعامل قيمة ، (0.035) p value (2.110) والانتباه والاهتمامات الاتجاه أحادية والاحتياجات الخبرة أن تفسير يمكن وبالتالي (0.002) الإسلامية المصرفية الخدمات في الرقمية الخدمات على كبير تأثير لها الأعضاء وظائف وعلم.

**الإسلامية المصرفية ، الرقمية الخدمات ، التصور :المفتاحية الكلمات**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam ilmu ekonomi, manusia memerlukan dasar hukum yang berguna demi keteraturan hidup yang kemasyarakatan. Manusia sering memberikan legitimasi tindakan dan perilaku yang didasarkan pada hukum yang dibuat sendiri sehingga mampu menggiring pada perspektif baru atas pemberlakuan hukum yang ada. Dengan ini maka diperlukan hukum yang tegas untuk mengontrol manusia dalam bersikap apologistik ketika mengambil keputusan. Islam telah mengatur masyarakat melalui syariat Allah yang menjamin keselamatan manusia di dunia maupun akhirat.<sup>1</sup>

Ekonomi Islam bertumpu pada landasan hukum yang mempunyai manfaat untuk mengatur masalah kemasyarakatan, sehingga hukum tersebut mampu menjawab segala problematika manusia, baik masalah yang besar maupun kecil. Hukum difungsikan agar mengatur kehidupan manusia dari berbagai sektor seperti; ekonomi, sosial, politik dan budaya yang didasari untuk kemaslahatan umat. Adapun sumber hukum yang diadopsi ekonomi Islam terdiri dari Al-Qur'an, Al-Hadits, Ijtihad, dan Qiyas.<sup>2</sup>

Perbankan dalam kehidupan bernegara ialah satu agen pembangunan (agent of development), hal ini dikarenakan fungsi utama dari perbankan antaral lain sebagai lembaga penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

<sup>1</sup> Santoso Dan Suhadi, Periodisasi Perkembangan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia, Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam, Yudisia, Vol. 6, No. 1, Juni 2015

<sup>2</sup> Heri Sudarsono, Konsep Ekonomi Islam (Suatu Pengantar), (Yogyakarta : Ekonisia, 2012), H. 25



simpanan, dan sebagai penyaluran kembali kemasyarakatan dalam bentuk pembiayaan. Fungsi inilah yang disebut sebagai intermediasi keuangan (financial intermediary function).<sup>3</sup> Perbankan juga tidak luput daripada dampak krisis ekonomi, banyak bank-bank yang dikenakan likuidasi ataupun dibekukan seperti krisis yang menghantam Indonesia di tahun 1998, telah memporakporandakan kehidupan perekonomian di Indonesia.

Dalam catatan sejarah baitulmaal merupakan lembaga keuangan pertama yang ada pada zaman Rasulullah SAW. Lembaga ini awalnya berfungsi sebagai penyimpanan harta kekayaan negara seperti zakat, infak, sedekah, pajak dan harta rampasan perang. Kemudian pada masa pemerintahan sahabat, berkembang pula lembaga lain, yang dikenal sebagai baitutamwil yang bergerak dalam urusan penampungan dana masyarakat yang diinvestasikan ke proyek proyek atau pembiayaan perdagangan agar menguntungkan<sup>4</sup>

Di Indonesia lembaga perbankan syariah pertama kali dikenal dengan nama baitul maal yang merupakan bagian dari masjid dan pesantren. kegunaan dari baitul maal ini ialah untuk menampung dana zakat, infak, dan sedekah serta beberapa fungsi lain seperti menampung dana-dana yang ada di masyarakat ramai untuk diinvestasikan menggunakan sistem bagi hasil ataupun untuk membiayai perdagangan yang sebenarnya merupakan fungsi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>3</sup> Abdul Ghofur Anshori, Kapita Selekta Perbankan Syariah Di Indonesia, ( Yogyakarta : Uii Press,2018), H.3.

<sup>4</sup> Ali Makhfud, Bank Syariah; Prinsip Dan Perkembangannya Di Indonesia, Jurnal Madani Syari'ah Vol. 1, Januari 2019, H. 104

baitutamwil. Eksistensi perbankan syariah dilihat dari aspek yuridis sebetulnya telah di mulai dngan dikeluarkannya Paket Kebijakan Oktober 1988.<sup>5</sup>

Pada tahun 1980-an perihal tentang bank syariah telah mulai diaplikasikan. Para tokoh yang terlibat antara lain seperti Karnaen A. Perwata atmadja, M. Dawam Rahardjo, A. M. Saefudin, M. Amien Azies, dan lain-lain. Mereka mulai membangun seperti Baitutamwil Salman Bandung serta Koperasi Ridho Gusti di Jakarta. MUI pada tanggal 18 – 20 Agustus 1990 menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di cisarua bogor. Hasil lokakarya tersebut dibahas secara mendalam pada Munas IV MUI pada 22 – 25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat Munas tersebut dibentuklah sebuah kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam Indonesia. Kemudian berdirilah PT Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 1 November 1990.<sup>6</sup>

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat berdampak terhadap kegiatan perekonomian khususnya dibidang keuangan dan perbankan. Adapun perkembangan tersebut seperti perubahan pada sistem pembayaran yang menyesuaikan terhadap kemajuan teknologi yang semakin berkembang. Perkembangan sistem pembayaran mendorong meningkatnya besaran nilai transaksi yang dilakukan oleh masyarakat. Sistem pembayaran tidak dapat dipisahkan dari perkembangan uang yang diawali dari pembayaran secara tunai sampai kepada pembayaran yang bersifat nontunai.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2018), H. 1-4.

<sup>6</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.H. 25

<sup>7</sup> Nindi Anindya Putri, "Pelaksanaan penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk sistem pembayaran berdasarkan peraturan anggota dewan gubernur nomor 21/18/pdag/2019

Bank Indonesia meluncurkan standar Quick Response (QR Code) yang tertuang pada Peraturan Dewan Gubernur Nomor 21/ 18/ PADG/ 2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran. QR Code ini merupakan pembayaran melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet elektronik, atau mobile banking yang disebut QR Code Indonesian Standard (QRIS) yang telah resmi diaktifkan sejak 1 Januari 2020. Peresmian penggunaan QRIS sebagai QR media pembayaran penggunaan uang elektronik ini merupakan bentuk nyata dukungan pemerintah terhadap revolusi sistem pembayaran Indonesia di era digital seperti sekarang. Peluncuran QRIS digadang-gadang menjadi sarana pembayaran wajib berbasis QR dari seluruh aplikasi pembayaran QR di Indonesia.

QRIS merupakan standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran di Indonesia yang dikembangkan oleh BI dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Peluncuran QRIS juga merupakan perwujudan dari visi Sistem Pembayaran Indonesia pada 2025. QRIS ini memiliki slogan UNGGUL yang merupakan akronim dari Universal, Gampang, Untung, dan Langsung, yang memiliki tujuan untuk mendorong efisiensi transaksi, mempercepat inklusif keuangan, memajukan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi untuk Indonesia Maju. Semangat ini sejalan dengan tema HUT RI Ke 74, yakni Sumber Daya Manusia Unggul, Indonesia Maju.<sup>8</sup>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>8</sup> tentang implementasi standar nasional Quick Respon Code untuk pembayaran di kota semarang” Skripsi, Universitas Negeri Semarang 2020), h. 1

<sup>8</sup> Onny Widjanarko, “QRIS Satu QR Code Untuk Semua Pembayaran”, Bank Indonesia, 2019, [http://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP\\_21219.aspxm](http://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_21219.aspxm)

Penerapan QRIS merupakan sebuah terobosan baru dalam sistem pembayaran. Peluncurannya yang dapat dikatakan masih segar ini menimbulkan pro dan kontra di kalangan masyarakat. Dikutip dari laman resmi warta ekonomi, menyatakan bahwa peluncuran sistem pembayaran melalui QRIS mendapat sambutan baik dari merchant maupun pengguna (konsumen), namun sebaliknya terdapat beberapa pihak yang meragukan tentang keamanan serta keefektivan sistem pembayaran ini. Sistem pembayaran melalui QRIS menimbulkan polemik di kalangan masyarakat maupun merchant.

Perbankan syariah adalah salah satu perbankan nasional yang dasar operasionalnya pada syariat (hukum) Islam. Bank syariah kemudian dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melakukan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip Sayariat Islam. Tujuan ekonomi Islam dalam bank syariah tidak hanya terfokus pada tujuan komersial yang tergambar pada benefit yang maksimal, tetapi perannya dalam memberikan kemaslahatan secara luas bagi masyarakat. Kontribusi yang mewujudkan kesejahteraan masyarakat tersebut merupakan peran bank syariah dalam pelaksanaan fungsi sosialnya.<sup>9</sup>

Indonesia adalah sebuah negara dimana jumlah terbesar penduduknya adalah umat muslim terbanyak di dunia yang menjadikan Indonesia sebagai pasar yang berpeluang dalam pengembangan keuangan syariah dan mayoritas muslim sepakat bahwa bunga yang diaplikasikan dalam bank konvensional termasuk riba yang tidak dibolehkan dalam Al-Qur'an maupun hadits Nabi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>9</sup> Khaerul Umam, Manajemen Perbankan Syariah, (Bandung : Cv Pustaka Setia,2018),H.15-16



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad saw.<sup>10</sup> Secara historis, perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah yang berdasarkan sistem mudharabah sangat besar. Akan tetapi, jika dikomparasikan dengan perbankan konvensional bank syariah sangat jauh tertinggal, meskipun kita melihat kilas balik terjadinya krisis moneter di tahun 1998.

Meskipun begitu, masih banyak kekeliruan yang mengatakan bahwa bank syariah dan bank konvensional sama saja, kemudian juga adanya perbedaan pendapat dikalangan akademisi terhadap kegiatan perbankan syariah bahwa perbankan syariah belum sepenuhnya syariah dan akses perbankan syariah yang masih terbatas, Hal ini diakibatkan karena kurangnya sosialisasi akan aktivitas daripada perbankan syariah dan kurangnya komitmen negara dalam pertumbuhan dan perkembangan bank syariah.

Menurut Al Fitri,<sup>11</sup> perkembangan perbankan syariah di Indonesia terlihat lamban dikarenakan kurangnya pengelolaan secara profesional dan kurang berkembangnya perbankan syariah dikarenakan umatnya sendiri, sebab masih ada umat islam belum paham ekonomi islam ataupun tidak mempraktekkannya dalam bertransaksi bisnis dan keuangan sehari-hari. Merasa takut menjadi miskin karenanya. Diantara beberapa tantangan dan problematika yang dihadapi dalam pengembangan Bank Syariah di Indonesia yaitu pembiayaan modal kerja syariah, regulasi dunia perbankan, minimnya sumber daya

<sup>10</sup> Muhammad Firdaus N.H, Et All. Konsep Implementasi Bank Syariah (Jakarta:P.T.Renaisana,2005),H.20.

<sup>11</sup> <https://Badilag.Mahkamahagung.Go.Id/Artikel/Publikasi/Artikel/Beberapa-Permasalahan-Perbankan-Syariah-Di-Indonesia-Oleh-Al-Fitri-S-Ag-S-H-M-H-I-5-11>

manusia, tingkat pemahaman dan kepedulian umat, sosialisasi setengah hati, piranti moneter ribawi, pelayanan public, bank syariah ternyata belum syariah.

Menurut Saiful Bahri,<sup>12</sup> dalam penelitiannya yang berjudul *mengapa masyarakat masih enggan dengan bank syariah*, membenarkan bahwa dari informasi dan promosi perbankan syariah tidak begitu menggemparkan. Getaran yang dirasakan masyarakat tidak signifikan dan jika diibaratkan berita tentang eksistensi perbankan syariah hanya seperti angin lalu. Masyarakat dengan kategori bankable terlebih dahulu mengakses produk dan layanan perbankan konvensional yang menggurita ke seantero dunia dan pelosok negeri. Ditambah lagi pemahaman maupun ungkapan dari bebreapa kalangan seperti : bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional, meminjam di bank syariah lebih mahal dibanding bank konvensional.

Shaikh Muhammad Abdul Rohim Sultan al Olama<sup>13</sup> mengatakan bahwa bank syariah diera global saat ini menghadapi banyak tantangan, salah satunya pengembangan produk dan kualitas pelayanan agar sesuai dengan tuntutan masyarakat bisnis global. Menurut Al Kindy Pemimpin Bank Emirates Islamic Bank, sekarang ini produk bank syariah harus mengandung tiga hal; *pertama* kepatuhan kepada prinsip syariah, *kedua*, kuitas layanan baik, *Ketiga*, iniovasi produk yang terus menerus.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Ejournal.Stiesyariahengkalis.Ac.Id

<sup>13</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Perkembangan Lembaga Keuangan Islam* , (Jakarta: Bamui Dan Bmi, 2006), H.131

<sup>14</sup> *Ibid.* 135



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Lailatus Sembrada,<sup>15</sup> tentang persepsi, perilaku, dan preferensi masyarakat Tulungagung terhadap bank muamalat menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tulungagung terhadap bank muamalat adalah baik akan tetapi di sisi lain preferensi masyarakat terhadap bank muamalat masih rendah. Menurut Sri Astuty Ratnasari Manggu dan Dalif, ini menunjukkan bahwa pemahaman dan persepsi masyarakat yang sudah terbangun sejak lama terhadap bank konvensional tentu saja tidak mudah untuk diarahkan kepada perbankan yang berasaskan syariah Islam, terutama terkait persepsi masyarakat yang masih salah tentang perbankan syariah dan mengarah kepada preferensi masyarakat yang masih rendah kepada bank syariah.<sup>16</sup>

Menurut Dhani Gunawan Idhat<sup>17</sup>, Direktur Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan terdapat tujuh masalah yang menjadi tantangan dan perlu diatasi oleh perbankan syariah agar dapat maju dan berkembang antara lain yaitu ;*Pertama*, kurangnya sinergi antara OJK dan pemerintah dalam membangun industry keuangan syariah. *Kedua*, permasalahan modal perbankan syariah. Pada blueprint perbankan syariah setiap tahunnya selalu memuat misi bank syariah harus mampu mandiri hingga mampu memisahkan diri dari induknya. Tetapi hal itu belum dapat dilakukan karena kapasitas yang masih terbatas. *Ketiga*, biaya dana perbankan yang mahal.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>15</sup> Lailatus Sembrada Prihastha, *Perilaku Dan Preferansi Masyarakat Tulungagung Terhadap Bank Muamalat*. Tesis Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung

<sup>16</sup> Sri Astuty Ratnasari Manggu, Dalif, *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Kabupaten Polewali Mandar*. Universitas Sulawesi Barat: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sulawesi Barat

<sup>17</sup> <https://bisnis.tempo.co/read/721104/ini--masalah-bank-syariah>

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian *Keempat*, produk bank Syariah yang tidak variatif dan belum dapat diakses masyarakat. Akses pendanaan bank syariah masih kurang pada sektor-sektor tertentu, khususnya infrastruktur, pertanian, maritime, dan perkebunan. *Kelima*, terkait dengan kualitas SDM perbankan syariah masih kurang. *Keenam*, terkait pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang perbankan syariah yang masih kurang. *Ketujuh*, terkait dengan pengaturan dan pengawasan perbankan syariah oleh otoritas jasa keuangan (OJK) yang masih di harus ditingkatkan.

Dedi Suhendo<sup>18</sup> dalam penelitiannya yang berjudul *Tinjauan Perkembangan dan Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia*, menyimpulkan bahwa Bank syariah dinilai terbukti mampu menjadi lebih efektif sekaligus mendorong perkembangan dan pertumbuhan sehingga adanya daya tarik ditengah tengah masyarakat. Perkembangan dan pertumbuhan bank syariah di Indonesia berkembang dengan pesat walaupun masih relatif baru dibandingkan dengan bank konvensional tetapi sudah menunjukkan prestasi yang baik.

Dilihat dari sektor kelembagaannya apabila dilihat dari BUS (Bank Umum Syariah) mulai tahun 2007 sampai 2017 pertumbuhan perbankan syariah mengalami peningkatan walaupun tidak terlalu tinggi. pertumbuhan jumlah jaringan kantor perbankan syariah mulai tahun 2007 sampai 2017 berfluktuasi. Apabila ditinjau dari penghimpunan dan penyaluran dana, perbankan syariah di Indonesia selalu memperlihatkan kinerja yang terus meningkat. Dapat dilihat

<sup>18</sup> Dedi Suhendo, *Tinjauan Perkembangan Dan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia*, Jurnal Human Falah: Volume 5. No. 2 Juli – Desember 2018, H. 222-225



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari gambar 3 dan data-data statistik perbankan syariah yang di tampilkan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pertumbuhan dan perkembangan jumlah aset, DPK (Dana Pihak Ketiga), dan jumlah PYD (Pembiayaan yang Disalurkan) selalu meningkat dari tahun 2007 sampai 2017.

Menurut Iwandi salah seorang anggota mubaligh MDI kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa “perbankan syariah saat ini sudah terlihat semakin baik dan berkembang, seiring berjalannya waktu masyarakat akan terbiasa dan mulai beralih dari bank konvensional ke bank syariah akan tetapi persepsi masyarakat yang telah dibentuk dengan sistem riba menjadi tantangan sekarang ini.<sup>19</sup> Kemudian, ditambah lagi statement Purwadi dan Ahmad seorang mahasiswa pascasarjana sekaligus nasabah bank syariah mengatakan “ adapun problematika perbankan syariah saat ini adalah hegemoni masyarakat yang dari dulu telah terkontaminasi oleh perbankan konvensional, ditambah lagi sosialisasi yang dilakukan perbankan syariah masih pasif. Namun tidak menutup kemungkinan perbankan akan bisa bersaing dengan bank konvensional baik dari segi kualitas maupun kuantitas.<sup>20</sup>

Pada tahun 2019 hingga sekarang ini, setelah pasca pandemic covid 19 membuat perubahan terhadap perilaku manusia yang biasanya melakukan transaksi secara langsung berubah menjadi transaksi secara tidak langsung atau yang biasa kita kenal dengan digitalisasi 4.0 atau 5.0. terjadinya pandemic tersebut telah mempengaruhi pola hidup masyarakat terkhususnya berdampak

<sup>19</sup> Wawancara, Iwandi, Anggota Majelis Dakwahh Indoneisa Kota Pekanbaru, 21 Desember 2022

<sup>20</sup> Wawancara, Ahmad, Purwadi, Mahasiswa Pascasarjana Ekonomi Syariah Uin Suska Riau, 17 Oktober 2022

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada aspek ekonomi.<sup>21</sup> Dengan perubahan perilaku tersebut, pelaku usaha maupun perusahaan ikut menyesuaikan apa yang diinginkan oleh konsumen dan ikut mempermudah segala transaksi terkhususnya transaksi di sektor perbankan.

Menurut Hafizh Rifqi dalam penelitiannya *Covid 19 Dan Dampaknya Terhadap Perbankan Syariah: Studi Kasus Pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*, menyimpulkan bahwa ada tiga sektor yang berdampak serius yang dirasakan oleh perbankan saat itu yakni, *Pertama*, penyaluran pembiayaan, *Kedua*, penurunan kualitas nilai aset, *Ketiga*, pengetatan margin bunga aset.<sup>22</sup> Akan tetapi terlepas dari kerugian yang dirasakan pada sektor bank syariah yang ada di Indonesia, terdapat dampak positif terhadap penggunaan *digital banking* selama masa pandemic. Seiring dan setelah pandemic covid 19, penerapan pembayaran maupun pelayanan secara digital semakin banyak diterapkan berbagai instansi keuangan salah satunya yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal inipun dilakukan lewat kanal digital yang cepat, mudah, dan efisien untuk memenuhi pelayanan di perbankan.<sup>23</sup>

Volume transaksi kanal digital PT Bank Syariah Indonesia Tbk. BSI tumbuh signifikan sepanjang waktu triwulan pertama 2021. Nliainya hingga maret 2021 lalu sudah menembus RP40,85 triliun, dengan kontribusi terbesar

<sup>21</sup> Ainur Rohmah, *Pandemi Covid-19 Dampaknya Terhadap Perilaku Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Inovasi Peneitian. Vol.1. No.7. 2020

<sup>22</sup> Hafizh Rifqi, *Covid 19 “Dan Dampaknya Terhadap Sektor Perbankan Sayriah Studipada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh”*, Proceedings Of International Conference On Islamic Studies “Islam And Sustainable Developmnet

<sup>23</sup> Ihsan Efendi, Prawidya Hariani, “Dampak Covid 19 Terhadap Bank Syariah: Impact Of Covid 19 On Islamic Bank.” *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*. Vol.20 No.79, H.221

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berasal dari transaksi melalui layanan BSI Mobile yang naik 82,53% secara tahunan. Selain didisumbang oleh transaksi BSI Mobile 42%, kenaikan ini juga ditopang aktifitas nasabah hpada kanal internet banking 24% kartu debit 17% dan ATM 14%. Jumlah besar ini muncul salah satunya didorong oleh peningkatan transaksi nasabah selama pandemic covid 19.<sup>24</sup>

Perubahan zaman merupakan keniscayaan yang sudah pasti akan dihadapi setiap manusia terkhususnya umat Islam. Umat Islam harus mampu menghadapi arus perekonomian global dan menangkap peluang untuk menjaga eksistensi dalam mengarungi kehidupan di Era Revolusi industry 4.0 yang bertumpu pada inovasi , teknologi dan internet data.<sup>25</sup> Islam yang dianggap sebagai agama yang *rahmatanlilalamin*, bagai matahari yang memencarkan cahaya dari segala arah dan melahirkan daya pikat bagi setiap insan yang mengaguminya.

Iskandar AS Soemabrata dalam bukunya “pesan Numerik Al-Quran” menjelaskan kata Iqra’ dapat dipersamakan dengan melihat, mengamati, memperhatikan serta merekam ingatan objek apa saja yang ada dihadapan kita, sehingga dapat mengambil manfaat dari apa yang kita perhatikan, karena iqra’ sebenarnya tidak terbatas pada ayat-ayat yang tertulis saja akan tetapi juga membaca ayat-ayat yang tidak tertulis yang ada di alam ini. Kata iqra’ mengandung arti yang amat luas seperti mengenali, mengidentifikasi,

<sup>24</sup> <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-catat-volume-transaksi-digital-tembus-rp4085-triliun-bsi-mobile-naik-82>

<sup>25</sup> Rifqy Abqory najih, Durroh Nihayah hamhij. “Ma’ad: upaya bermuamalah di era revolusi industry 4.0”. Jurnal: JAWI Vol. 3. No. 2. 2020

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengklarifikasi, membandingkan, menganalisa, menyimpulkan dan membuktikan.<sup>26</sup>

Secara eksplisit bahwa Islam sangat dinamis terhadap realitas perkembangan zaman, oleh karena itu, berbagai bentuk inovasi teknologi yang ada saat ini selama tidak membawa kepada hal yang kemafsadatan dan kemudharatan selama itu pula Islam menghendaki inovasi teknologi saat ini termasuk layanan digital yang difasilitasi oleh perbankan syariah.<sup>27</sup> Sebagaimana yang tertuang dalam kaidah fiqh yang menyatakan fleksibilitas Islam dalam urusan muamalah.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian dengan Judul **“Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah”**

#### Definisi Istilah

Untuk mengetahui arah pembahasan penelitian ini peneliti memberi pengertian kata yang sebagaimana telah dibahas didalam judul, antara lain yaitu;

##### 1. Persepsi

Dalam KBBI persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu. Bisa juga dikatakan persepsi ialah proses seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indra.<sup>28</sup> Sedangkan menurut Robbins persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan

<sup>26</sup> Iskandar AG Soemabrata *“Pesan-Pesan Numeric Al-Quran”* (Jakarta: Republik (2007), h. 31

<sup>27</sup> Ika Fauzia, Abdul Kadir Riyadi *“Prinsip Dasar Ekonomi Islam, Perspektif Maqasid Syariah”* (Jakarta: Paramedia Grup, 2015), h. 10

<sup>28</sup> <https://kbbi.kemendikbud.go.id>



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menginterpretasikan kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan.<sup>29</sup> Persepsi merupakan bagaimana orang-orang melihat atau menginterpretasikan peristiwa, objek, serta manusia. Orang-orang bertindak atas dasar persepsi mereka dengan mengabaikan apakah persepsi itu mencerminkan kenyataan sebenarnya. Pada kenyataannya, masyarakat kota pekanbaru memiliki persepsinya sendiri atas suatu kejadian. Namun, apa yang diterima seseorang pada dasarnya bisa berbeda dari realitas objektif.

## 2. Digitalisasi

Menurut kamus istilah Gartner.com mendefinisikan digitalisasi sebagai “pengguna teknologi digital untuk mengubah model bisnis dan menyediakan pendapatan baru dan peluang-peluang nilai yang menghasilkan.”<sup>30</sup> Digitalisasi merupakan terminology atau istilah lain yang dimanfaatkan dalam menerangkan suatu peralihan objek media seperti peralihan dari media cetak, video, audio menjadi digital yang bisa diarsipkan melalui dokumen berupa transformasi digital.

Era globalisasi sekarang ini, digitalisasi bukan lagi hal yang aneh bagi masyarakat kota pekanbaru terutama pada perkembangan layanan digital berbentuk aplikasi dalam aspek keuangan seperti di perbankan. Seiring dengan pertumbuhan bisnis e-commerce, dunia perbankan pun dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi digital, sampai dengan hadirnya sektor

<sup>29</sup> Reni Farwitawati, *Persepsi Masyarakat Pekanbaru Tentang Perbankan Syariah Dan Penyebab Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah*. *Jurnal Daya Saing*. Vol. 5, No. 2 Juni 2019, h.75

<sup>30</sup> <http://inixindojogja.co.id> *Digitalisasi menurut kamus Gartner*

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baru di industri dalam bentuk fintech, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia.<sup>31</sup>

### 3. Pelayanan

Pelayanan dalam kamu KBBI yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan bentuk.<sup>32</sup> Seiring perkembangan zaman, pelayanan ikut berubah dari yang biasaya secara verbal kemudian beralih ke pelayanan berbentuk digital sepereti yang sekarang ini sedang dinikmati oleh masyarakat kota pekanbaru.

### 4. Bank syariah

Bank menurut KBBI merupakan sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, peminjaman uang, dan menerbitkan promes atau banknote. Sedangkan bank syariah merupakan salah satu bagian dari kegiatan ekonomi. Ekonomi adalah bagian dari mu'amalah dan mu'amalah adalah turunan dari syariah dan syariah adalah bagian yang menyusun Islam.<sup>33</sup> Kemudian prinsip syariah tersebut mengacu pada Al-Quran dan

<sup>31</sup> Marlina. *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator 2018. Vol 7-No2

<sup>32</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian* (Jakarta: Selemang Empat, 2020)

<sup>33</sup> Nurnasrina, Adiyes Putra, *Kegiatan Usaha Bank Syariah*, (Yogyakarta: KALIMEDIA, 2018), h.1

Hadist. Sebagaimana yang telah ditegaskan oleh Allah dalam surah Al-Baqaran ayat 1-2 “kitab (Al-Qur’an) ini tidak ada keraguan padanya; petunjuk bagi mereka yang bertakwa.

## Permasalahan

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas bahwa persepsi masyarakat terkait aspek kebermanfaatan, kepercayaan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perbankan syariah. Berikut identifikasi masalah untuk penelitian ini:

- 1) Kurangnya sosialisasi dan kontribusi pihak perbankan dalam mengedukasi masyarakat yang telah terdoktrinisasi oleh pemahaman perbankan berbasis riba
- 2) Terbatasnya akses dalam menggunakan perbankan syariah baik itu didalam negeri dan diluar negeri.
- 3) dana pembiayaan dibank syariah lebih mahal daripada bank konvensional
- 4) produk bank Syariah yang tidak variatif dan belum dapat diakses masyarakat. Akses pendanaan bank syariah masih kurang pada sektor-sektor tertentu, khususnya infrastruktur, pertanian, maritime, dan perkebunan
- 5) kualitas sumber daya manusia (SDM) diperbankan syariah yang masih kurang,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang perbankan syariah yang masih kurang.
- 7) pengaturan dan pengawasan perbankan syariah oleh otoritas jasa keuangan (OJK) yang masih di harus ditingkatkan
- 8) perubahan perilaku masyarakat pasca pandemic covid 19 yang senang dengan sesuatu yang instan dan mudah dalam melukan transaksi daripada transaksi secara verbal.
- 9) pengaruh digitalisasi 4.0 atau 5.0 terhadap kegiatan pembayaran atau pelayanan di sektor keuangan seperti perbankan

**2. Batasan Masalah**

Supaya penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik yang di bahas, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini pada Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah

**3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan penulis diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti da n mengkaji lebih mendalam tentang Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah. Adapun rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk layanan digital yang tersedia pada perbankan syariah?
2. Apa saja layanan digital perbankan syariah yang lebih dominan digunakan?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagaimana persepsi masyarakat kota pekanbaru terhadap layanan digital perbankan syariah?

**D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian****1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut ;

- 1) Agar dapat mengetahui apa saja bentuk layanan digital yang tersedia pada perbankan syariah
- 2) Agar dapat mengetahui apa saja layanan digital perbankan syariah yang lebih dominan digunakan
- 3) Agar dapat mengetahui bagaimana persepsi masyarakat kota pekanbaru terhadap layanan digital perbankan syariah

**2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu

- 1) Bagi penulis, Sebagai tugas akhir untuk syarat kelulusan mendapatkan gelar Magister Strata Dua pada Program Studi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 2) Bagi Akademik, Dengan adanya beberapa temuan dan keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.



penelitian, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

#### **HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang temuan umum, temuan khusus, pembahasan, dan hasil penelitian.

#### **PENUTUP**

Bab ini adalah bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dan saran

#### **BAB IV**

#### **BAB V**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Teori Variabel : Persepsi, Kinerja, Perbankan Syariah

###### a. Persepsi

###### 1. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah stimulus yang diindrasikan oleh seseorang, diorganisasikan setelah itu ditafsirkan hingga individu sadar dan mengerti akan apa yang diindera.<sup>34</sup> Dalam KBBI persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu. Bisa juga dikatakan persepsi ialah proses seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indra.<sup>35</sup> Sedangkan menurut Robbins persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan.<sup>36</sup>

Menurut Ikhsan persepsi adalah bagaimana orang-orang melihat atau menginterpretasikan peristiwa, objek, serta manusia. Orang-orang bertindak atas dasar persepsi mereka dengan mengabaikan apakah persepsi itu mencerminkan kenyataan sebenarnya. Persepsi dikatakan rumit dan aktif karena walaupun

<sup>34</sup> Alisuf Sabri, *Pengantar Psikologi Umum Dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2006), H. 111

<sup>35</sup> <https://kbbi.kemendikbud.go.id>

<sup>36</sup> Reni Farwitawati, *Persepsi Masyarakat Pekanbaru Tentang Perbankan Syariah Dan Penyebab Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah*. *Jurnal Daya Saing*. Vol. 5, No. 2 Juni 2019, H.75



persepsi merupakan pertemuan antara proses kognitif dan kenyataan, persepsi lebih banyak melibatkan kegiatan kognitif. Persepsi lebih banyak dipengaruhi oleh kesadaran, ingatan, pikiran, dan bahasa

## 2. Persepsi Kebermanfaatan

Davis mendefinisikan persepsi kegunaan manfaat (perceived usefulness) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Dalam model TAM, perceived usefulness merupakan faktor yang kuat terhadap penerimaan pengguna, adopsi, dan kebiasaan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Pikkarainen, Widyarini, Amijaya, dan Munir, menyatakan bahwa persepsi manfaat (perceived usefulness) berpengaruh signifikan positif terhadap minat menggunakan (intention to use).<sup>37</sup>

Menurut Jogiyanto persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Menurut Wijaya dalam Almuntha persepsi pengguna terhadap

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>37</sup> Margaretha Oktavia Pranoto Dan R. Gunawan Setianegara, *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)*, Jurnal Keunis Majalah Ilmiah, Vol. 8 No 1 Thn Viii Januari 2020, H.3

manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut<sup>38</sup> :

- 1) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktifitas pengguna
- 2) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna
- 3) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan.

### 3. Persepsi Kepercayaan

Menurut Rofiq kepercayaan merupakan suatu keyakinan seseorang akan suatu hal dimana hal tersebut diyakini dapat memenuhi kewajibannya dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>39</sup> Menurut Mayer, dkk adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan pihak lain berdasarkan pada harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya. Indikator kepercayaan menurut Mayer, dkk yaitu: kemampuan, kebajikan, dan integritas.<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Ahmad Dan Bambang Setiyo Pambudi, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri)* Jurnal Studi Manajemen Vol.8. No.1 April 2014, H. 4

<sup>39</sup> Tania Yolanda Larasati Kuswanto Dan Zaki Baridwan, *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Transaksi Online*, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya

<sup>40</sup> Limawati Dkk, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Ovo (Studi Pada*

Kepercayaan atau trust merupakan penggerak utama dari semua model bisnis e-commerce. Menurut McKnight, Choudhury dan Kacmar trust didefinisikan sebagai keyakinan yang memungkinkan individu dengan sukarela untuk menjadi pelanggan terhadap penyedia layanan e-commerce setelah mempertimbangkan karakteristik dari penyedia layanan e-commerce. Menurut Ba dan Pavlou mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.

Hal yang senada juga dikemukakan oleh McKnight, Kacmar, dan Choudry menyatakan bahwa kepercayaan dibangun sebelum pihak-pihak tertentu saling mengenal satu sama lain melalui interaksi atau transaksi. Dengan kata lain kepercayaan dalam menggunakan E-Commerce adalah dimana seseorang yakin dan percaya kepada pihak yang bersangkutan untuk melakukan segala sesuatu atau bentuk transaksi kepada pihak yang sebelumnya tidak mereka kenal.<sup>41</sup>

Masyarakat Di Purworejo), Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo, H. 5-6

<sup>41</sup> Alvi Rizki Hady's Utami Dkk, *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce*, Jurnal Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi) Volume 01 Nomor 06 Tahun 2020, H. 85

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Persepsi Kemudahan

Jogiyanto mendefinisikan kemudahan penggunaan ialah tingkatan seseorang yang meyakini pada suatu sistem informasi yang digunakan akan terbebas dari suatu usaha. Nasution dalam Andryanto menjelaskan bahwa karakteristik dari kemudahan penggunaan adalah teknologi yang mudah untuk digunakan, mudah untuk dipahami serta mudah dalam pengoperasiannya. Hinati (2019) menyatakan bahwa kemudahan adalah sejauh mana seseorang dapat dengan mudah menyelesaikan suatu pekerjaannya karena memanfaatkan suatu sistem atau teknologi.<sup>42</sup>

Fred D. Davis memberikan makna persepsi kemudahan penggunaan teknologi adalah keadaan saat individu berkeyakinan, dalam memakai teknologi tak harus mengeluarkan banyak tenaga. Penelitian terdahulu oleh Chuang & Kao menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada sikap terhadap niat berperilaku dalam hal melakukan adopsi layanan teknologi finansial.<sup>43</sup> Musfiroh menjelaskan bahwa kemudahan adalah suatu keyakinan seseorang dalam mengambil sebuah keputusan mengenai kesulitan dalam

<sup>42</sup> Latifah Robaniyah Dan Heny Kurnianingsih, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Ovo*, Journal Image Volume 10, Number 1, April 2021, H. 56-57

<sup>43</sup> Ni Wayan Gita Dan Gede Juliarsa, *Persepsi Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking Jenius*, E-Jurnal Akuntansi Vol 31 No 8 Agustus 2021, H. 2089



penggunaan teknologi informasi. Sun dan Zhang dalam Wibowo menjelaskan indikator kemudahan penggunaan sebagai berikut:

- 1) Kemudahan dalam mempelajarinya
- 2) Mudah untuk digunakan
- 3) Jelas dan mudah untuk dimengerti
- 4) Menjadikan lebih terampil

#### 5. Persepsi Keamanan

Keamanan dalam informasi diartikan sebagai penjagaan informasi dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau menjamin kelangsungan bisnis, meminimalisir resiko bisnis dan memaksimalkan atau mempercepat pengembalian investasi dan peluang bisnis. Berikut dimensi keamanan menurut Raman & Viswanathasebagai beriku<sup>44</sup>t:

- 1) Jaminan keamanan, berperan penting dalam mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman.

<sup>44</sup> Rena Deliyana, *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca*, Journal Of Economic And Business Research Vol. 2, No. 2, September 2022, H. 3-4

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kerahasiaan data, nilai kerahasiaan data merupakan sesuatu yang sangat penting. Data yang jatuh ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Untuk itu, kerahasiaan data konsumen benar-benar harus dijaga.

Menurut Flavia'n persepsi keamanan merupakan kemungkinan kepercayaan subjektif yang dimiliki pengguna bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain selama dalam perjalanan dan penyimpanan, sehingga secara konsisten menimbulkan harapan kepercayaan diri mereka. Persepsi kepercayaan ini perlu untuk diperhatikan sebab maraknya kejahatan yang mungkin dihadapi oleh pengguna internet sehingga itu pula yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan mobile banking atau tidak.<sup>45</sup>

## 6. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Dalam kajian teoritis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ada dua input, internal dan eksternal. Faktor internal ialah faktor yang disebabkan atau dimunculkan oleh diri sendiri sebagai berikut<sup>46</sup> ;

<sup>45</sup> Alif Ainul Khatimah Sulmi Dkk, Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar), Ibef Journal Vol. 1 No. 2, Juni 2021, H. 62

<sup>46</sup> Sri Wahyuni, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Desa Margomulyo Kecamatan Tomoni Timur Kabupaten Luwu Timur)*. (Iain Palopo, 2022), H. 12-13

- a) Fisiologi yaitu Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indera untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
- b) Perhatian yaitu Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.
- c) Minat yaitu Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi. Perceptual vigilance merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.
- d) Kebutuhan yang searah yaitu Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- e) Pengalaman dan ingatan yaitu pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.

Adapun faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi antara lain sebagai berikut<sup>47</sup> ;

- a) Ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah untuk dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.
- b) Warna dari obyek-obyek. Obyek-obyek yang mempunyai cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (to be perceived) dibandingkan dengan yang sedikit.
- c) Keunikan dan kontrasan stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latarbelakang dan sekelilingnya yang sama sekali di luar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
- d) Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus dari luar akan memberi makna lebih bila lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<sup>47</sup> Herlina. *Persepsi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Santriwati Pesantren Modern Datok Sulaiman Kota Palopo, (Iain Palopo 2018), H. 36-37*



stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.

- e) Motion atau gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.

## b. Pelayanan Digital

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah bentuk pelayanan yang diselenggarakan penyedia jasa kepada penggunaan pelayanan tersebut. Layanan tersebut dapat berupa seperti barang yang dihasilkan oleh suatu proses produksi atau bisa pula seperti bentuk pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau sesama karyawan. Pelayanan tidak langsung juga dilakukan guna memenuhi keinginan nasabah akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan ditempat tertentu dan waktu tertentu.<sup>48</sup>

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan

<sup>48</sup> Kasmir, “*Customer Service Excellent*”. (Jakarta: Rajagrafindo Persada 2017), H.25

atau tidak dikaitkan dengan bentuk.<sup>49</sup> Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah untuk tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri. Layanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula yang dapat membuat nasabah bertahan disuatu perusahaan dan tidak berpindah ke tempat lain.

Dalam suatu bisnis lembaga keuangan, pelayanan merupakan hal yang utama dalam kelangsungan hidup suatu usaha. Pelayanan yang baik yang memanjakan pelanggan akan membuat pelanggan semakin loyal kepada produk yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Berdasarkan keputusan yang diperoleh pelanggannya, maka pelayanan pelanggan terbagi menjadi 3 bentuk, yaitu *Pertama*, pelayanan standart. *Kedua*, pelayanan excellent. *Ketiga*, pelayanan Service Beyond Service Excellent. Selain itu, terdapat lima dimensi utama mengenai konsep layanan yang harus dipenuhi oleh bank, diantaranya sebagai berikut;<sup>50</sup>

- 1) Reliabilitas (Realibility), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun yang menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (tepat waktu)

<sup>49</sup> Philip Kotler, Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian (Jakarta: Selemang Empat, 2020)

<sup>50</sup> Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Service, Quality, Satisfaction (Yogyakarta, 2016).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- 2) Daya Tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (karyawan) untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera, serta menginformasikan layanan dengan jelas.
  - 3) Jaminan (Assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan nasabah (confidence), sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi para nasabah.
  - 4) Empati (Empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman
  - 5) Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sistem informasi komunikasi bank.
- a) Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah untuk menunjang pemasaran terhadap pelanggan atau nasabah. Dan jika tujuan pelayanan telah terlaksana maka manfaat secara umum dari pelayanan bisa didapatkan yaitu meningkatkan loyalitas pelanggan. Konsep loyalitas pelanggan ditandai dengan pembelian secara berulang kali, sehingga perusahaan akan tetap survive dalam

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jangka panjang dan meningkatkan laba perusahaan akan tetap survive dalam jangka panjang dan meningkatkan laba perusahaan.<sup>51</sup>

## b) Manfaat Pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan manfaat layanan sangat besar bagi pelanggan, karyawan maupun perusahaan

- 1) Manfaat bagi pelanggan yaitu, Pemenuhan kebutuhan, Kepercayaan sebagai mitra bisnis dan Kepercayaan terhadap perusahaan yang professional.
- 2) Manfaat bagi karyawan yaitu, Meningkatkan kepercayaan diri, Menumbuhkan semangat kerja dan Menambah semangat bekerja.
- 3) Manfaat bagi perusahaan yaitu, Meningkatkan laba perusahaan, Meningkatkan citra perusahaan yang professional dan Kelangsungan usaha terjamin.

**2. Pengertian Digital**

Menurut Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya. Sehingga diharapkan bagi bank dapat mengembangkan perbankan digitalnya sendiri.

<sup>51</sup> Andi, P. "Metode Penelitian Kuantitatif Dalam Perspektif Rancangan". (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2011)



Perbankan digital ini dirancang agar nasabah dapat melaksanakan transaksinya secara mandiri, seperti pembukaan rekening, memperoleh informasi, transaksi, penutupan rekening, dan kebutuhan lainnya dari nasabah.<sup>52</sup>

Digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang dengan memanfaatkan digitalisasi perbankan dapat menurunkan biaya operasional. Pihak perbankan dapat lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan cabang pembantu dan kantor kas kecil. Untuk itu, pada tahap awal pihak perbankan perlu melakukan transformasi infrastruktur IT. Seiring dengan pertumbuhan bisnis e-commerce, dunia perbankan pun dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi digital, sampai dengan hadirnya sektor baru di industri dalam bentuk fintech, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia.<sup>53</sup>

Industri perbankan telah mengalami proses transformasi yang signifikan. Kekuatan transformasi industri perbankan adalah inovasi dalam teknologi informasi. Penerapan konsep teknologi informasi dan komunikasi, teknik, kebijakan dan strategi implementasi untuk layanan perbankan telah menjadi subjek yang sangat penting bagi semua bank dan merupakan prasyarat bagi perbankan daya saing lokal dan global.

<sup>52</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum

<sup>53</sup> Marlina. *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator 2018. Vol 7-No2

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kemajuan teknologi telah memainkan peran penting dalam meningkatkan standar penyampaian layanan di industri perbankan.<sup>54</sup>

Salah satu tantangan dalam persaingan didunia perbankan adalah dukungan teknologi perbankan di meja service representative yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa perbankan dan meraciknya secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan perbankan tersebut. Meningkatkan pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi.<sup>55</sup>

Beberapa layanan perbankan digital adalah sebagai berikut,<sup>56</sup>

#### 1) Internet Banking

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*financial* dan *non financial*) melalui komputer yang berhubungan dengan jaringan internet bank. Jenis-jenis transaksi internet banking, antara lain:

- a) Transfer dana;
- b) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar;

<sup>54</sup> Pipit, P. H., Rahmayati, & Siti, M. (2020, Oktober). *Model Bisnis Islamic Financin Teknologi Product Bank Syariah Di Kota Medan*. Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Perbankan Syariah 2020, Vol 4, Nomor 2.

<sup>55</sup> Wiji. "Teknologi Perbankan". (Yogyakarta: Graha Ilmu 2013) h. 17

<sup>56</sup> <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>

- c) Pembayaran tagihan (misal: kartu kredit, telepon, ponsel, listrik);
- d) Pembelian (misal: isi ulang pulsa telepon, tiket pesawat, saham).

## 2) Phone Banking

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon dimana nasabah menghubungi *contact center* bank. Bank telah menyediakan tenaga staf khusus yang akan menjalankan transaksi nasabah atau program otomatis yang dapat berinteraksi dengan nasabah untuk menjalankan transaksi nasabah. Jenis- jenis transaksi phone banking yang dapat dilakukan oleh nasabah, antara lain:

- a) Transfer dana;
- b) Informasi saldo;
- c) Mutasi rekening;
- d) Pembayaran (kartu kredit, PLN, Telepon, ponsel, listrik, asuransi);
- e) Pembelian (pulsa isi ulang)

## 3) SMS Banking

SMS banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format *Short Message Service* (SMS). Nasabah dapat mengirimkan SMS ke nomor telepon bank atau menggunakan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aplikasi yang dipasang bank pada ponsel nasabah. Jenis-jenis transaksi melalui SMS *banking*, antara lain:

- a) Transfer dana
  - b) Informasi Saldo
  - c) Mutasi rekening
  - d) Pembayaran (kartu kredit)
  - e) Pembelian (pulsa isi ulang).
- 4) Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti SMS banking, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (kartu *chips* seluler) *Global for Mobile communication* (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada mobile banking dibandingkan dengan SMS Banking. Beberapa jenis transaksi mobile banking, antara lain:

- a) Transfer dana;
- b) Informasi saldo;
- c) Mutasi rekening;
- d) Informasi nilai tukar;
- e) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



f) Pembelian (pulsa isi ulang, saham).

### c. Perbankan Syariah

#### 1. Sejarah Bank Syariah Di Indonesia

Perkembangan lembaga keuangan syariah secara informal telah dimulai sebelum dikeluarkannya kerangka hukum formal sebagai landasan operasional perbankan di Indonesia. Beberapa badan usaha pembiayaan non-Bank telah didirikan sebelum tahun 1992 yang telah menerapkan konsep bagi hasil dalam kegiatan operasionalnya. Hal tersebut menunjukkan kebutuhan masyarakat akan hadirnya institusi-institusi keuangan yang dapat memberikan jasa keuangan yang sesuai dengan syariah. Kebutuhan masyarakat tersebut telah terjawab dengan terwujudnya sistem perbankan yang sesuai syariah<sup>57</sup>

Pemerintah telah memasukkan kemungkinan tersebut dalam undang-undang yang baru. Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan secara implisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil yang secara rinci dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Ketentuan tersebut telah dijadikan sebagai dasar hukum beroperasinya Bank syariah di Indonesia. Periode 1992 sampai

<sup>57</sup> Agus Marimin, Dkk, Perbankan Syariah Di Indonesia, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam - Vol. 01, No. 02, Juli 2015. Hal. 81

1998, hanya terdapat satu Bank Umum Syariah dan 78 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang telah beroperasi.

Tahun 1998 muncul UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Kemudian perubahan undang-undang tersebut menimbulkan beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan Bank syariah pada hari ini. Undang-undang tersebut telah mengatur secara rinci tentang landasan hukum serta beberapa aspek termasuk jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan serta dapat diimplementasikan oleh Bank syariah.<sup>58</sup>

Akhir tahun 1999, bersamaan dengan dikeluarkannya UU perbankan maka munculah bank-bank syariah umum dan Bank umum yang membuka unit usaha syariah. Sejak beroperasinya Bank Muamalat Indonesia (BMI), sebagai Bank syariah yang pertama pada tahun 1992, data Bank Indonesia per 30 Mei 2007 menunjukkan bahwa saat ini perbankan syariah nasional telah tumbuh cepat, ketika pelakunya terdiri atas 3 Bank Umum Syariah (BUS) antara lain: Bank Muamalat, Bank syariah Mandiri, 23 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 106 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

Perkembangan Bank umum syariah dan Bank konvensional yang membuka cabang syariah juga didukung dengan tetap

<sup>58</sup> Ibid, H. 82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bertahannya Bank syariah pada saat perbankan nasional mengalami krisis cukup parah pada tahun 1998. Sistem bagi hasil perbankan syariah yang diterapkan dalam produk-produk Bank Muamalat menjadikan bank tersebut relatif lebih mampu mempertahankan kinerjanya dan tidak bergantung pada tingkat suku bunga simpanan yang melonjak sehingga, beban operasionalnya lebih rendah dari bank konvensional.

Sebagai salah satu lembaga keuangan, bank perlu menjaga kinerjanya agar dapat beroperasi secara baik. Terlebih lagi Bank syariah harus bersaing dengan Bank konvensional yang dominan dan telah berkembang pesat di Indonesia. Persaingan yang semakin tajam ini harus diikuti dengan manajemen yang baik untuk bisa bertahan di industri perbankan. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh bank untuk bisa terus bertahan hidup adalah kinerja (kondisi keuangan) bank. market share dalam bersaing dengan Bank Konvensional yang telah berdiri lebih awal.

## 2. Pengertian Perbankan Syariah

Bank di ambil dari kata banco, bahasa Italia artinya meja. Dahulu orang yang menukarkan uang menjalankan kegiatan mereka di pelabuhan atau tempat para kapal tiba di tempat yang dituju dan pergi, orang yang mengembara, dan wiraswasta turun naik kapal. Oleh karena itu, bank disini berfungsi sebagai tempat

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menukar uang antara bangsa yang berbeda-beda mata uangnya.<sup>59</sup> Bank syariah merupakan bank yang kegiatan operasionalnya berdasarkan pada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan Hadits. Oleh karena itu, yang dihindari ialah praktek yang mengandung bunga sedangkan yang dijalankan ialah pelaksanaan bisnis yang dilakukan di zaman Rasulullah.<sup>60</sup>

Berkembangnya bank syariah di Negara yang Mayoritas muslim berpengaruh ke Indonesia Pada periode 1980-an, kemudian pertemuan terkait bank syariah sebagai pilar ekonomi islam mulai dilakukan.<sup>61</sup> Bank syariah merupakan istilah yang digunakan di Indonesia untuk menerangkan bentuk lembaga yang pada aktivitasnya mengikut pada prinsip syariah. Namun, Bank Islam ialah istilah yang dipakai secara umum di Negara lain untuk menyatakan bank dengan prinsip syariah, disamping ada istilah lain untuk menyebutkan bank islam diantara interest free bank, laba bank, dan shari'a bank.<sup>62</sup>

Bank yang kegiatannya berdasarkan pada hukum Islam ialah bank yang pada aktivitasnya itu berdasarkan syariah Islam, terkhusus yang berhubungan pada aturan untuk melakukan

<sup>59</sup> Muhammad Ruslan Abdullah Dan Fasiha, Pengantar Islamic Economics, Mengenal Konsep Dan Praktek Ekonomi Islam, Makassar, Lumbung Informasi Pendidikan (Lipa), 2013, H.100

<sup>60</sup> Abdul Ghofur. "Analisis Terhadap Manajemen Dana Mudharabah Dalam Perbankan Syariah" Dalam Jurnal At-Taqaddum Vol.8 No.2 November 2016, H. 132.

<sup>61</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik., (Cet..I; Jakarta:Gema Insani Press, 2001), H.25

<sup>62</sup> Fachriansyah, Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo (Skripsi Iain Palopo, 2015), H.28



muamalah menurut syariah. Dalam pelaksanaan bermuamalah itu dihindari dari kegiatan yang dikhawatirkan terkandung bunga, dengan diisi melalui menabung atas dasar mudharabah dan pembiayaan perdagangan atau aktivitas bisnis yang dilaksanakan di masa Rasulullah atau usaha yang telah dijalankan sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.<sup>63</sup>

Sedangkan yang dimaksud dengan aktivitas bisnis yang sesuai hukum Islam menurut perundang-undangan merupakan peraturan persetujuan sesuai prinsip syariah antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan pembiayaan aktivitas bisnisnya, atau aktivitas lain yang dinyatakan berdasarkan syariah.<sup>64</sup> Perbankan syariah atau dengan istilah bank Islam merupakan badan usaha yang aktivitas bisnisnya menyalurkan dana dan jasa-jasa lainnya dalam melakukan pembayaran serta peyebaran uang pengoperasiannya berdasarkan dengan prinsip syariah.<sup>65</sup>

### 3. Ruang Lingkup Bank Syariah

Bank syariah memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

- a) Penghimpunan dana Bank syariah dapat melakukan penghimpunan dana secara langsung dari masyarakat yang dimana bank sebagai pengelola dana (mudharib) dalam bentuk

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>63</sup> 3muhammad Ruslan Abdullah Dan Fasiha, Pengantar Islamic Economics, Mengenal Konsep Dan Praktek Ekonomi Islam, Makassar, Lumbung Informasi Pendidikan (Lipa),2013,H.101

<sup>64</sup> Pasal 1 Angka 13 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998

<sup>65</sup> Muhammad, Manajemen Dana Bank Syariah, (Cet. Ii; Yogyakarta: Ekonisia,2005),H.1

titipan dengan menggunakan akad al-wadiah, dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-mudharabah.<sup>66</sup>

- b) Penyalur dana Dana yang dihimpun oleh bank kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya seperti investasi. Bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan
- c) Pelayanan jasa keuangan Bank syariah menawarkan jasa keuangan dalam berbagai aktivitas, seperti transfer, inkaso, penagihan berupa collection, kartu kredit syariah, transaksi tunai, dan lain sebagainya berdasarkan upah (fee based) dalam sebuah kontrak perwakilan
- d) Pelayanan jasa sosial Bank syariah melakukan jasa sosial melalui dana qard (pinjaman kebajikan), zakat, dana sosial yang sesuai dengan prinsip syariah.<sup>67</sup>

#### 4. Prinsip Prinsip Bank Syariah

Dalam prinsip perbankan syariah, Bank Syariah ialah bank yang melaksanakan aktivitas bisnisnya sesuai hukum Islam dan berdasarkan jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>68</sup>

<sup>66</sup> Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), Hal. 25

<sup>67</sup> Syihabudin Said, Perilaku Ekonomi Dalam Perspektif Syariah, Serang: Untirta Press, 2017, Hal. 79

<sup>68</sup> Undang-Undang Ri No. 21 Tahun 2008

Dalam melaksanakan kegiatannya, bank syariah mengikuti prinsip-prinsip sebagai berikut,<sup>69</sup>

- a) Prinsip keadilan, prinsip tercermin dari pemberian upah balas jasa atas dasar mudharabah dan pengambilan laba berdasarkan keputusan bersama antara pihak bank dan nasabah.
- b) Prinsip kerjasama, bank syariah memposisikan orang yang menabung, orang yang menggunakan pembiayaan, maupun bank dengan tingkatan yang sama atau sederajat sebagai teman bisnis.
- c) Prinsip ketenangan, produk bank syariah sudah sesuai berdasarkan ketentuan dan aturan bermuamalah dalam Islam. Yaitu tidak berkaitan dengan hal yang mengandung riba,serta penggunaan zakat maal.
- d) Prinsip transparansi/keterbukaan, menggunakan laporan keuangan bank yang terbuka, dengan cara berkelanjutan, nasabah yang tahu akan tingkat keamanan dan tingkat tata kelola bank.
- e) Prinsip keuniversalan, bank dalam membantu aktivitas bisnisnya tidak membeda-bedakan nasabah dari segi manapun.
- f) Tidak ada riba.
- g) Laba yang wajar.

<sup>69</sup> *Op.Cit.* Hardiyanti, H. 30

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam hal pelaksanaan operasional sistem perbankan syariah akan tercermin prinsip ekonomi syariah dalam bentuk nilai-nilai, bangunan ekonomi islam ditegakkan diatas lima nilai dasar yakni<sup>70</sup>;

a) Nilai Tauhid (ketuhanan)

Tauhid merupakan fondamental kehidupan. Tauhid menjadi landasan dalam setiap kehidupan. Islam sangat menghargai proses kerja dan segala perilaku ekonomi lainnya dengan cara menilainya sebagai ibadah yang pasti berpahala.<sup>71</sup>

b) ‘Adl (keadilan)

Allah memberikan fasilitas kehidupan berupa alam dan segala yang terkandung didalamnya untuk manusia AlQuran memerintahkan pada umatnya untuk berlaku adil. “Dan jika kamu memutuskan perkara mereka, maka putuslah dengan cara yang adil. Sesungguhnya Allah SWT menyukai orang-orang yang berbuat adil.” (QS. Al-Maidah :42). Implikasi dari nilai dasar ini dalam bidang ekonomi ialah bahwa kegiatan ekonomi tidak hanya berorientasi pada keuntungan pribadi setinggi-tingginya tanpa menghiraukan bahkan merugikan orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>70</sup> Ali Makhfud, *Bank Syariah: Prinsip Dan Perkembangannya Di Indonesia*, Jurnal; Madani Syari’ah Vol. 1, Januari 2019, H. 108-110

<sup>71</sup> Muhammad Ridwan, *Konstruksi Bank Syariah Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka, 2004), H, 27



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## c) Nubuwwah (kenabian)

Untuk umat Islam Allah telah memilih Muhammad SAW sebagai nabi dan rasul terakhir. Dalam bidang ekonomi, Nabi Muhammad memberikan ajaran nyata mengenai kerjasama saling menguntungkan, salah satunya adalah kegiatan dagang bekerjasama dengan Siti Khadijah ra. Oleh karenanya, perilaku ekonomi kita harus mengambil contoh dan ajaran nabi.

## d) Khilafah (kepemimpinan)

Pemerintahan Pola interaksi ini harus dituntun oleh nilai-nilai Islam dan bermuara pada peribadatan. Untuk mewujudkan misi tersebut, manusia membutuhkan sebuah alat yang berupa pemerintahan (khilafah).

Adapun aktivitas kegiatan yang dilakukan dengan asas syariah ialah seluruh jenis kegiatan bank syariah yang tidak memuat;

## a) Riba

Secara etimologi, kata riba bermakna tambahan, kelebihan. Abdullah Saeed sebagaimana yang dinukil oleh Latifa M. Algaoud dan Mervyn K. Lewis mengatakan bahwa riba yang akar katanya r-b-w dalam Al-Qur'an mempunyai pengertian tumbuh, bertambah, naik, bengkak, meningkat, dan menjadi besar dan tinggi. Juga digunakan dalam pengertian bukit kecil. Semua penggunaan ini nampak mempunyai satu makna yang

sama yaitu penambahan, baik secara kualitas ataupun kuantitas. Sementara itu menurut terminologi, riba dirumuskan oleh ilmu fikih sebagai tambahan khusus yang dimiliki salah satu pihak dari dua pihak yang terlibat tanpa ada imbalan tertentu.<sup>72</sup>

Sayyid Sabiq mengartikan riba sebagai tambahan atas modal, baik penambahan itu sedikit ataupun banyak. Jadi riba adalah penambahan pendapatan secara batil dan tidak sah di dalam melakukan transaksi baik secara kualitas ataupun kualitas. Tegasnya, hakikat pelarangan riba dalam Islam merupakan suatu penolakan resiko finansial tambahan yang ditetapkan dalam transaksi uang maupun jual beli yang dibebankan pada satu pihak saja, sedangkan pihak lain dijamin keuntungannya. Inilah kezaliman (zulm) yang terdapat pada riba yang oleh Islam tegas dilarang.

b) Maysir

Dalam bahasa Arab maysir identik dengan kata qimar.<sup>73</sup> Maysir mengacu pada perolehan kekayaan secara mudah atau perolehan harta berdasarkan peluang, entah dengan mengambil hak orang lain, atau tidak. Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah mendefinisikan maysir sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>72</sup> Ash-Shawi, S., & Abdullah Al-Mushlih. (2013). Fikih Ekonomi Islam (Iv). Darul Haq, Hal. 24

<sup>73</sup> Muhammad Ayub. (2009). Understanding Islamic Finance: A-Z Keuangan Syariah. Pt Gramedia Pustaka Utama. Hal. 34

transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti atau bersifat untung-untungan (UU No.21, 2008). Dapat disimpulkan bahwa maysir merupakan transaksi yang digantungkan kepada sesuatu yang tidak pasti dan mengandung unsur judi, taruhan atau permainan yang beresiko yang jelas telah jelas dalam hukum Islam bahwa hal tersebut dilarang (haram).

c) Gharar

Gharar adalah semua transaksi ekonomi yang melibatkan unsur ketidakjelasan, penipuan atau kejahatan.<sup>74</sup> Dalam Al-Qur'an kata gharar dan derivasinya disebutkan sebanyak 27 kali dalam QS Ali-Imran/3: 185 dan AlAnfal/8: 49. Dapat disimpulkan bahwa gharar adalah transaksi yang mengandung ketidakjelasan dan keraguan.

d) Haram

Secara bahasa yang berarti larangan dan penegasan yang kata haram ini sendiri diulang sebanyak 83 kali dalam Al-Qur'an antara lain QS AlBaqarah/2:173, QS An-Nahl/16: 115, dan QS Al-Maidah/5: 3.<sup>75</sup> Dalam Aktivitas ekonomi setiap orang diharapkan untuk menghindari semua yang diharamkan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<sup>74</sup> Ascarya, & Yumanita, Bank Syariah: Gambaran Umum. In Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (Ppsk). <https://doi.org/10.1016/J.Chom.2009.12.002>

<sup>75</sup> Soemitra, A. (2009). Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah. Kencana Hal. 43

baik zat, maupun caranya baik dalam bidang produksi, distribusi ataupun konsumsi

e) Batil

Secara bahasa artinya batal dan tidak sah. Aktivitas ekonomi yang terkait dengan pelanggaran batil seperti mengurangi timbangan, mencampurkan barang jualan yang baik dan yang tidak baik untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar

Ayat-ayat Alqur'an yang menjelaskan prinsip-prinsip tentang Ekonomi Islam sebagai berikut;<sup>76</sup>

a) Manusia adalah makhluk Allah SWT yang disiapkan untuk mengemban Amanat Allah SWT. (Qs. Al. Ahzab :72)

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلَهَا  
وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٢﴾

Terjemahannya “Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>76</sup> Maula Nasrifah, “Sistem Ekonomi Islam Dalam Al-Qur’an & Hadits”. Jurnal Iqtishodiyah. Vol. 2. No 2. 2016, H. 7-11



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Manusia diciptakan untuk memakmurkan kehidupan di bumi (Qs. Hud : 61)

هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا فَاسْتَغْفِرُوا لَهُمْ تَوْبُوا إِلَيْهِ إِنَّ رَبِّي قَرِيبٌ مُّجِيبٌ ﴿٦١﴾

Terjemahannya “Dia telah menciptakan kamu dari bumi (tanah) dan menjadikan kamu pemakmurnya, karena itu mohonlah ampunan-Nya, kemudian bertobatlah kepada-Nya, Sesungguhnya Tuhanku amat dekat (rahmat-Nya) lagi memperkenankan (doa hamba-Nya)”

- c) Manusia diberi kedudukan terhormat sebagai khalifah Allah SWT di bumi ( Qs. Al Baqarah: 30)

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً

Terjemahannya “Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat: “Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi.”

- d) Allah SWT mengajarkan bahwa bumi seisi-Nya diciptakan oleh Allah SWT untuk melayani kepentingan-kepentingan hidup manusia (Qs. Al Baqarah : 29 )

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ أَسْرَعَهُ إِلَى السَّمَاءِ فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٩﴾

Terjemahannya “Dia-lah Allah, yang menjadikan segala yang ada di bumi untuk kamu dan Dia berkehendak (menciptakan) langit, lalu dijadikan-Nya tujuh langit. Dan Dia Maha Mengetahui segala sesuatu.”

- e) Manusia dianjurkan untuk dapat memanfaatkan langit dan bumi seisinya bagi kepentingan hidup manusia, maka manusia harus bekerja dan berusaha sekuat tenaga secara baik (Qs. Al Jaziyah : 13)

وَسَخَّرْنَا لَكَ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴿١٣﴾

Terjemahannya “Dan Dia telah menundukkan untukmu apa yang di langit dan apa yang di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berfikir”

- f) Ketika selesai menunaikan sholat orang mu'min harus bertebaran dimuka bumi untuk memperoleh Anugerah Allah SWT, mendapat rizki bagi pemenuhan kebutuhan hidupnya (Qs. Al Jumu'ah : 10)

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Terjemahannya “Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.”

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g) Manusia dianjurkan bekerja mencari nafkah dengan cara halal dan dilarang bekerja mencari nafkah dengan cara yang batil dilarang, demikian juga dalam hal mencari harta dengan jalan batil sangat dilarang, hendaklah mencarinya dengan cara yang sah seperti berdagang atas dasar sukarela tanpa paksaan (Qs. An Nisa': 29)

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ اِنَّ اِلٰهَكُمْ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Terjemahannya “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

- h) Didalam melaksanakan bisnis harus memperhatikan nilai keadilan, mengurangi takaran dan timbangan, jangan mengurangi hak orang lain (Qs. Al'A'raf: 85)

وَ اِلٰى مَدْيَنَۃٍ اٰحٰبَهُمْ شُعَيْبًا قَالَ يَنْفِقُوْا عَلٰى اَنْفُسِكُمْ مِمَّا لَكُمْ مِّنْ اِلٰهٍ غَيْرُهُۥ ۗ قَدْ جَاءَتْكُمْ بَيِّنَةٌ مِّنْ رَبِّكُمْ فَارْزُقُوْا الْكٰفِلَ وَالْمِيْرٰتَ وَلَا تَبْخَسُوْا النَّاسَ اَشْيَآءَهُمْ وَلَا تَقْسِدُوْا فِى الْاَرْضِ بَعْدَ اِصْلٰحِهَا ذٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ ﴿٨٥﴾

Terjemahannya “Dan (Kami telah mengutus) kepada penduduk Mad-ya saudara mereka, Syu>aib. Ia berkata: “Hai kaumku,

sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada Tuhan bagimu selain-Nya. Sesungguhnya telah datang kepadamu bukti yang nyata dari Tuhanmu. Maka sempurnakanlah takaran dan timbangan dan janganlah kamu kurangkan bagi manusia barang-barang takaran dan timbangannya, dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi sesudah Tuhan memperbaikinya. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika betul-betul kamu orang-orang yang beriman.”

- i) Larangan terhadap kekayaan yang digunakan untuk menyengsarakan orang lain, mengeksploitasi kaum lemah dengan jalan pemerasan lintah darat (Qs. Albaqarah : 275-279)

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَخِرُّطَةً  
الشَّلْطَنُ مِنَ الْمَسْنِ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ  
الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَادْتَمَسْهُ فَلَهُ مَا سَلَفَ  
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَسُرَّ وَعَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ  
يَمْخُقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ ۝ إِن  
الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ لَهُمْ  
أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ۝ تِلْكَ  
الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَيْنَ أَيْدِيهِمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ۝ فَإِنْ  
لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِنَّ  
أَمْوَالَكُمْ لَأَنْتُمْ لَهَا غَالِمُونَ ۝

Terjemahannya “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa. Sesungguhnya orang-orang yang beriman, mengerjakan amal saleh, mendirikan shalat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati. Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.”

## 5. Akad Akad Bank Syariah

Akad berasal dari bahasa arab (*'aqad*) yang berarti ikatan atau simpulan, baik ikatan yang nampak (*hissy*) maupun yang tidak nampak (*ma'nawy*). Sedangkan menurut istilah kontrak atau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



akad diartikan sebagai suatu kesepakatan antara dua pihak atau lebih yang memiliki implikasi hukum yang mengikat untuk melaksanakannya.<sup>77</sup> akad (*Al-'Aqad*), adapun secara terminologi didefinisikan sebagai pertalian atau keterikatan antara *ijab* dengan *qabul* sesuai dengan syariat yang menimbulkan akibat hukum pada objek yang diikat.<sup>78</sup>

Menurut Al-Za'tary akad adalah segala sesuatu yang dikehendaki oleh seseorang yang mampu melaksanakannya, baik karena keinginan sendiri maupun kehendak dua belah pihak. Semua kehendak yang mengikat seseorang untuk mengerjakan.<sup>79</sup> Fatmah menjelaskan pengertian akad secara umum menurut pendapat syafi'iyah, Malikiyah dan Hanafiyah yaitu segala sesuatu yang dikerjakan oleh seseorang atas dasar keinginan sendiri, seperti wakaf, talak dan pembebasan (budak).<sup>80</sup>

Menurut Samsul Anwar, rukun akad antara lain; (1). Adanya pihak yang membuat akad (*al-'aqidan*), (2). Pernyataan kehendak / kesepakatan para pihak (*shighatul 'aqad*), (3). Objek *aqad* (*mahallul 'aqad*), dan (4). Tujuan akad (*maudhu al-'aqad*).<sup>81</sup>

<sup>77</sup> Muhammad Salam Madkur. *Al-Madkhal Al-Fiqh Al-Islamy*, Dar Al-Nahdah Al-Arabiyyah, 1963, H. 506

<sup>78</sup> Wahbah Al-Zuhayli. *Al-Fiqh Al-Islam Wa 'Adilatuh*, Damaskus, Dar-Al Fikr Al-Mu'sir, 2004, H. 2917

<sup>79</sup> Al-Za'tary. *Fiqh Al-Mu'amalat Al-Maliyyah Al-Muqarran*, Damaskus, Dar Al-Isma, 2008

<sup>80</sup> Fatma. *Kontrak Bisnis Syariah*, Surabaya Prodi Mu'amalat, 2015.

<sup>81</sup> Samsul Anwar. *Hukum Perjanjian Syariah, Studi Tentang Akad Fiqih Mu'amalat*, Jakarta, Raja Grafindo Perkasa, 2007, H.95

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ahmad Miru menjelaskan bahwa rukun akad baru dinyatakan sah apabila sudah terpenuhi syarat terbentuknya akad (*syurth al-in'iqad*), syarat untuk rukun akad yang pertama adalah; (1) *Tamyiz* dan (2) *ta'addud* (berbilang). Rukun akad kedua juga memerlukan syarat yakni; (1). Adanya persesuaian ijab dengan qabul atau adanya kesepakatan antara dua pihak, (2). Kesatuan majelis akad. Rukun akad yang ketiga, yaitu; (1). Objek dapat diserahkan, (2). Tertentu atau dapat ditentukan, dan (3). Objek dapat ditransaksikan. Tujuan akad hanya membutuhkan satu syarat yaitu tidak bertetangan dengan Islam.<sup>82</sup>

Lebih lanjut Samsul Anwar menambahkan bahwa rukun dan syarat memerlukan kualitas tambahan untuk penyempurnaan akad, unsur penyempurna ini disebut dengan syarat keabsahan akad. Contoh unsur penyempurnaan dalam rukun akad adalah; ijab dan qabul harus dicapai dengan tanpa paksaan, apabila ijab dan qabul dicapai dengan cara memaksa maka akadnya disebut *fasid* (rusak). Menurut ahli-ahli hukum hanafiah, akad *fasid* adalah akad yang sah secara pokok namun tidak sah secara sifat. *Akad fasid* ini berbeda dengan akad *bathil*, karena akad *bathil* tidak secara pokok maupun secara sifat, atau dengan kata lain tidak terbentuk akad sama sekali.

<sup>82</sup> Ahmad Miru. *Hukum Kontrak Bernuasa Islam*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2012,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Adapun Akad pada lembaga bank syariah sebagai berikut;

a) Akad Mudharabah

*Mudharabah* merupakan akad kerjasama usaha antara pemilik dana (*shahibul maal*) dan pengelola usaha (*mudharib*) dengan nisbah bagi hasil yang ditentukan di awal. Jika usaha mengalami kerugian maka semua kerugian ditanggung oleh *shahibul maal*, kecuali apabila ditemukan bahwa kerugian tersebut diakibatkan oleh penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan dana oleh *mudharib*.

Akad *Mudharabah* ini terbagi pada dua jenis yakni; (1). *Mudharabah Muthlaqah* (investasi tidak terikat) dimana *shahibul maal* memberikan kebebasan penuh kepada *mudharib* dalam mengelola investasinya. (2). *Mudharabah Muqayyadah* (investasi terikat) dimana *shahibul maal* memberikan batasan kepada *mudharib* mengenai tempat, cara dan objek investasi.<sup>83</sup>

b) Akad Musyarakah

*Musyarakah* adalah akad kerjasama dimana pemilik modal (*shahibul maal*) menggabungkan modalnya untuk tujuan mencari keuntungan. Dalam akad *musyarakah* investor dan bank sama-sama menyediakan modal untuk membiayai suatu usaha, baik usaha yang baru ataupun usaha yang sudah berjalan, selanjutnya investor (mitra) akan mengembalikan modal bank tersebut berikut

<sup>83</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insan, 2001), 95



bagi hasil yang telah disepakati secara bertahap ataupun sekaligus kepada bank.

Pembiayaan *musyarakah* dapat diberikan dalam bentuk kas, setara dengan kas atau aktiva tidak non kas, termasuk aktiva tidak berwujud seperti lisensi dan hak paten. Laba dan rugi dalam *musyarakah* dibagi dan dibebankan secara proporsional sesuai modal yang disetorkan. Kontrak *Musyarakah* ini dapat bersifat permanen dimana bagi modal setiap mitra ditentukan pada waktu akad dan jumlahnya tetap hingga akhir masa akad. Sedangkan pada *musyarakah* non permanen atau menurun, bagian modal bank akan terus menurun hingga pada akhir periode akad keseluruhan modal bank akan menjadi milik mitra.

c) Akad Murabahah

Murabahah merupakan akad jual beli atas suatu barang dimana harga perolehan dan keuntungan (*margin*) dinyatakan dan disepakati di awal atau pada pada waktu akad. *Murabahah* dapat dilakukan berdasarkan pesanan maupun tanpa pesanan. Dalam kontak murabahah berdasarkan pesanan, bank akan membeli barang setelah adanya pesanan dari nasabah. *Murabahah* dapat dilakukan secara tunai dan secara cicilan, selain itu dalam akad *murabahah* pihak penjual diperkenankan mengambil keuntungan baik dalam pembayaran yang dilakukan secara tunai maupun pembayaran yang dilakukan secara bertahap.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## d) Akad Salam

*Salam* adalah akad jual beli atas suatu barang (*muslam fiih*) dimana barang tersebut diserahkan penjual (*muslam 'alaih*) dibelakang hari berdasarkan waktu yang disepakati, pelunasan atas barang objek *salam* dilakukan pada waktu akad. Adapun syarat akad salam antara lain:

- 1) Uang / pelunasan atas barang dilakukan pada waktu akad
- 2) Barang / objek *salam* menjadi hutang atau kewajiban bagi penjual
- 3) Barang / objek *salam* harus jelas ukuran baik dari segi takaran, timbangan dan ataupun bilangannya
- 4) Adanya waktu bagi penjual untuk mempersiapkan barangnya
- 5) Disebutkan tempat menerima barang

Bank bisa bertindak sebagai penjual dan pembeli dalam sebuah akad *salam*, akad dimana bank memesan kepada pihak lain untuk menyediakan suatu barang yang akan dijual kembali oleh bank disebut akad *salam* paralel. Akad *salam* ini lebih banyak digunakan untuk jual beli produk hasil pertanian dan perkebunan. Hal ini berdasarkan hadits Nabi SAW yang berbunyi:

عن عبد الله بن عباس -رضي الله عنهما- قال: قدم رسول الله -صلى الله عليه وسلم- المدينة، وهم يُسلفون في الثمار: السنة والسننتين والثلاث، فقال: «من أسلف في شيء فليُسلف في كيل معلوم، ووزن معلوم، إلى أجل معلوم»

Terjemahan:

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Dari Ibnu Abbas RA bahwasanya Rasulullah SAW mendatangi kota Madinah, dan penduduk Madinah melakukan jual beli buah-buahan secara salaf dalam kurun waktu setahun, dua tahun dan tiga tahun, maka Rasulullah SAW bersabda; lakukanlah jual beli salaf tersebut dengan takaran, timbangan dan jangka waktu (penyerahan) yang diketahui.”

Akad *salam* paralel ini dapat dilakukan dengan syarat:

- 1) Akad antara bank dengan pemasok barang dilakukan terpisah dengan akad pertama antara bank dengan pembeli
- 2) Akad kedua (antara bank dengan pemasok) baru dapat dilakukan setelah akad pertama sah.
- e) Akad *Istishna*

*Istishna* merupakan akad jual antara *al-mustashni* (pembeli) dengan *ash-shani* (produsen). Pada akad *istishna* pembeli meminta kepada penjual atau produsen untuk menyediakan barang sesuai spesifikasi, cara pembayaran dalam akad *istishna* dapat dilakukan tunai pada waktu akad, cicilan atau ditangguhkan sampai jangka waktu tertentu. Akad *Istishna* ini mirip dengan akad *salam*, cuma dalam prakteknya akad *istishna* lebih cenderung digunakan untuk barang-barang manufaktur seperti pembelian kendaraan dan rumah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## f) Akad Wadiah

*Wadi'ah* adalah akad untuk menitipkan barang kepada pihak kedua dan harus dikembalikan ketika pihak pertama menghendaki, pihak kedua bertanggung jawab atas penjagaan atas barang dan dibolehkan membebaskan biaya atas penitipan tersebut. Akad *wadi'ah* ini terbagi dua yakni; *wadi'ah al-amanah* atau penitipan murni, disini pihak kedua atau yang menerima titipan barang tidak dibenarkan untuk mengambil keuntungan atau manfaat atas barang yang dititipkan kepadanya, dan *wadi'ah yad dhamanah* dimana yang menerima penitipan barang dibolehkan mengambil keuntungan atau mengkomersialkan barang titipan dan pihak yang menitipkan barang berhak mendapat bagi hasil atas komersialisasi barang titipan tersebut.

## g) Akad Ijarah

*Ijarah* merupakan akad sewa menyewa suatu barang (*ma'jur*) antara pemilik dengan penyewa (*musta'jir*). Apabila akad sewa menyewa antara pemilik barang dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa dengan opsi perpindahan hak milik objek sewa pada saat tertentu sesuai dengan akad sewa disebut akad *ijarah muntahiya bittamlik*.

## h) Akad Qardh

*Qardh* merupakan akad peminjaman atas uang atau yang dipersamakan dengan itu, dalam akad *qardh* pihak yang

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



meminjamkan tidak dibenarkan mengambil keuntungan atas uang yang dipinjamkannya dan pihak peminjam wajib mengembalikan sesuai batas waktu yang disepakati dan sebesar nominal yang dipinjam pada waktu akad.

## 6. Produk Produk Bank Syariah

Menurut Philip Kotler, produk ialah sesuatu yang dapat diberikan ke pasar supaya mendapatkan perhatian dari para pembeli, digunakan untuk yang mampumemenuhi kebutuhan serta keinginan. Bisa juga dikatakan bahwa produk ialah sesuatu yang bisa mencukupi kebutuhan dan harapan para pelanggan. Adapun produk bank syariah di antaranya, yaitu:

### a) Penghimpunan Dana

Ada beberapa cara yang bisa dikerjakan bank syariah dalam menghimpun dana masyarakat :

- 1) Titipan (*wadi'ah*) ialah simpanan dimana proses pengambilan uangnya dapat dilaksanakan kapan saja memakai bilyet giro, cek, maupun sarana pembayaran lainnya, bisa juga pemindahbukuan berdasarkan asas titipan. Dilihat dari kebiasaan penerima titipan untuk memakai objek titipan, *wadiah* atau titipan ini dapat dibedakan jadi dua macam diantaranya adalah *wadi'ah yad amanah* dan *wadi'ah yad dhamanah*.<sup>84</sup>

<sup>84</sup> Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 81

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Investasi (*mudharabah*) ialah investasi yang dilaksanakan oleh orang yang memiliki dana atau pemodal kepada orang yang menggunakan atau pengelola dana guna melakukan suatu usaha. Pada investasi *mudharabah* upah akan diterima kedua pihak dan dibagi sesuai kesepakatan di awal dan sesuai perhitungan bagi hasil.<sup>85</sup>

#### b) Penyaluran Dana

Dana dari masyarakat yang sudah dikumpulkan bank syariah selanjutnya akan diteruskan ke masyarakat yang membutuhkan dana. Terdapat beberapa cara yang bisa dilakukan bank syariah dalam menyalurkan dana.<sup>86</sup>

- 1) *Murabahah* merupakan persetujuan antara nasabah dan bank berbentuk pembiayaan dari pembelian barang yang diperlukan nasabah. Biasanya barangnya dapat berupa mesin industri ataupun sepeda motor.
- 2) *Salam* merupakan jual beli melalui cara melakukan pemesanan barang dengan melakukan pembayaran tunai dilakukan di awal.
- 3) *Isthisna* merupakan jual beli barang dengan melakukan pemesanan pembuatan barang melalui syarat dan kriteria yang telah disepakati oleh pihak yang memesan barang dan pihak yang

<sup>85</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), H. 83

<sup>86</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (), H. 42

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membuat barang.<sup>87</sup>

- 4) *Ijarah* ialah transaksi sewa menyewa barang atau upah mengupah jasa dalam waktu tertentu melewati pembayaran sewa ataupun imbal jasa tanpa disertai pemindahan hak milik atas barang itu sendiri. Bank syariah sebagai lembaga keuangan menyiapkan pembiayaan yang berbentuk sewa kepada nasabah, baik hanya menyewa objeknya maupun sewa yang memberi pilihan nasabah untuk memiliki objek sewa diakhir masa sewa yang biasa disebut dengan *ijarah muntahiyah bittamlik*.<sup>88</sup>
- 5) *Mudharabah* adalah satu diantara beberapa bentuk akad pembiayaan yang dapat dipraktikkan oleh bank syariah sebagai bentuk produk penyaluran dana. Pada hal ini, bank bertindak sebagai pemodal (*shahibul maal*) serta nasabah sebagai pengelola modal (*mudharib*) dalam aktivitas usaha dimana pembagian keuntungan dipastikan menurut kesepakatan antara kedua pihak pada awal akad.<sup>89</sup>
- 6) *Musyarakah* adalah bentuk penyaluran dana yang dilakukan oleh bank untuk memberikan modal usaha bagi nasabah yang membutuhkan. Dalam kegiatan penyaluran dana berdasarkan *musyarakah*, baik bank maupun nasabah bertindak sebagai mitra

<sup>87</sup> Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya*, (Jakarta: Rajawali Press, 201), H. 103

<sup>88</sup> Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 122

<sup>89</sup> Yeni Salma Barlinti, *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia*, (Badan Litbang Dan Diklat Kementerian Agama Ri, 2010), 236

usaha dimana masing-masing menyiapkan dana untuk membiayai suatu kegiatan usaha. Dalam hal ini nasabahlah yang mengelola modal dan laba dibagi berdasarkan persetujuan di awal perjanjian.<sup>90</sup>

7) *Qardh* yaitu biaya atau tagihan/piutang yang disediakan sebagai pinjaman kenasabah menurut persetujuan antara bank syariah dan nasabah pembiayaan yang berkewajiban menebus utang atau berdasarkan ketetapan akad.<sup>91</sup>

c) Jasa Bank Syariah

pelayanan jasa bank syariah adalah produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah guna mencukupi kebutuhannya. Produk jasa yang ditawarkan oleh bank bertujuan guna memberikan pelayanan kepada nasabah bank maupun pihak lain yang membutuhkannya. Bank akan mendapat keuntungan dengan memberikan pelayanan jasa bank.<sup>92</sup> Adapun pelayanan jasa di bank syariah yaitu:

1) *Wakalah*, merupakan pemindahan hak kuasa ke orang lain dalam melakukan amanat. Pada bank syariah, yang bertindak sebagai wakil untuk nasabah untuk mendapatkan kuasa dari urusannya dan menerima mandat adalah banksyariah.

<sup>90</sup> *Ibid*, H. 241

<sup>91</sup> Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 82.

<sup>92</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), H. 193



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) *Kafalah*, adalah agunan yang diberikan pemberi jaminan pada orang lain untuk menjalankan keharusan pihak yang ditanggung. Dalam bank syariah, *kafalah* ialah produk yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah yang mengajukan tanggungan pada pihak bank guna melaksanakan pekerjaan sesuai dengan perintah pemberi kerja.
- 3) *Hawalah* adalah pemindahtugasan pembayaran utang dari pihak yang memiliki utang ke pihak yang memiliki utang lainnya. *Hawalah* biasa dikatakan dengan memindahkan kewajiban pembayaran utang dari orang pertama pada orang lainnya yang memiliki utang kepadanya berdasarkan saling percaya.
- 4) *Rahn* ialah kesepakatan penyerahan barang yang dijadikan agunan guna memperoleh fasilitas pembiayaan. *Rahn* juga biasa dikatakan sebagai jaminan terhadap utang yang bisa saja dijadikan sebagai pembayaran kepada pemberi utang baik sepenuhnya maupun sebagian jika pihak yang berutang tidak dapat melunasi utangnya.
- 5) *Sharf* adalah layanan jasa bank dalam pergantian mata uang. *Sharf* juga bisa diartikan transaksi jual beli antara mata uang yang satu dengan mata uang yang lain.<sup>62</sup>

## 7. Dasar Hukum Bank Syariah

Perbankan Syariah lahir karena dilarangnya riba dalam Islam. Kelahiran lembaga keuangan yang bebas bunga, terutama

di negara-negara Muslim telah memberikan dimensi baru dalam bidang ekonomi. Secara umum Perbankan Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai organisasi perantara antara yang kelebihan dana dan yang kekurangan dana yang dalam menjalankan aktifitasnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.<sup>93</sup>

Perbankan syariah di Indonesia memiliki dua landasan hukum yaitu sumber hukum Islam dan sumber hukum positif. Sumber hukum Islam meliputi sumber hukum dan dalil hukum yang disepakati seperti Al-Quran, Hadits, qiyas, ijma'. Adapun sumber hukum positif meliputi Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Undang-Undang sebelumnya.<sup>94</sup>

Menurut Ahmad Dahlan sumber hukum yang dapat dijadikan sebagai landasan yuridis perbankan syariah di Indonesia dapat diklasifikasikan pada dua aspek yaitu hukum normatif dan hukum positif yakni sebagai berikut :

a) Hukum Normatif

Hukum Normatif berarti landasan hukum yang bersumber pada norma Islam, yaitu Al-Quran dan Hadits. Termasuk Fatwa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>93</sup> Sudin Haron, *Islamic Banking Rules And Regulation*, (Malaysia: Selangor Darul Ehsan Pelanduk Publication, 1997), H.5.

<sup>94</sup> Nur Wahid, *Perbankan Syariah : Tinjauan Hukum Normatif Dan Hukum Positif*, (Jakarta : Kencana, 2021) Ed.1, H. 5

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN.MUI) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).

b) Hukum Positif

Hukum Positif berarti landasan hukum yang bersumber pada undang-undang tentang perbankan. Undang-Undang Bank Indonesia Peraturan Bank Indonesia (PBI) atau landasan hukum lainnya yang dapat dikategorikan sebagai hukum positif.<sup>95</sup>

Adapun sumber hukum Islam yang menjadi sumber hukum perbankan syariah antara lain yaitu;

a) Al-Qur'an

Al-Quran merupakan kitab suci yang diimani oleh umat Islam. menjadi rukun iman yang ke-3 (tiga) dan umat Islam wajib percaya. Al-Qur'an menurut bahasa berarti bacaan, dan secara istilah Al-Qur'an berarti kalam (perkataan) Allah yang diturunkan-Nya dengan perantaraan Malaikat Jibril kepada Nabi Muhammad saw. Al-qur'an merupakan sumber utama, pertama dan sumber pokok bagi hukum Islam. Di samping itu, Alqur'an berfungsi juga sebagai dalil pokok hukum Islam. Di dalamnya terdapat berbagai aturan menyangkut aqidah, akhlak, dan hukum.

Al-Qur'an memiliki Karakteristik sebagai berikut;

- 1) Al-qur'an adalah perkataan Allah Swt. Dalam Al-qur'an Allah menyampaikan aturan dan pedoman bagi kehidupan manusia.

<sup>95</sup> Ahmad Dahlan, Bank Syariah: Teoritik, Praktik, Kritik, (Yogyakarta: Teras, 2012), H.85

2) Al-qur'an bersumber dan Allah Itu bersifat pasti dan tidak ada keraguan.<sup>96</sup>

b) As-Sunnah

Sunnah menurut Abu Ishak Al-Syatibi menyebutkan bahwa yang dimaksud sunnah secara istilah yakni segala sesuatu yang dinukil dari Nabi Muhammad Saw, secara khusus tentang apa yang tidak dinashkan kepada Nabi Muhammad Saw, melalui kitab Al-qur'an tetapi ia lahir dari Nabi sendiri baik sebagai penjelasan terhadap Al-qur'an atau tidak. Sementara Abdul Wahhab Khallaf mengaskan, bahwa yang dimaksud dengan sunnah yakni baik berupa ucapan (sunnah qauliyah), perbuatan (sunnah fi'liyah), penetapannya (sunnah taqririyah).<sup>97</sup>

Sunnah berfungsi sebagai penjelas ayat-ayat Al-qur'an yang masih global atau umum, membuat aturan tambahan yang bersifat teknis atas sesuatu kewajiban yang disebutkan pokok-pokoknya di Al-qur'an, dan menetapkan hukum yang belum di singgung dalam Al-qur'an.

c) Ijma'

Ijma' secara bahasa berarti kebulatan tekad terhadap suatu persoalan atau kesepakatan tentang suatu masalah. Secara istilah ialah kesepakatan para mujtahid dari kalangan umat Islam tentang hukum syara' pada satu setelah Rasulullah wafat. Oleh karena itu

<sup>96</sup> Satria Effendi M Zein, Ushul Fiqh, (Jakarta : Kencana, 2019), H.74

<sup>97</sup> Romli, Studi Perbandingan Ushul Fiqh, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014), H.89



, ijma' merupakan sumber dan dalil hukum Islam yang ketiga setelah Alqur'an dan sunnah.<sup>98</sup>

Ijma' (konsensus ulama) tentang hukum ekonomi syariah telah banyak di tuangkan dalam kitab fiqh. Selain itu juga terdapat Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Fatwa DSN-MUI telah diakomodasi menjadi peraturan nasional seperti Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan sebagainya.

#### d) Qiyas

Secara etimologi, qiyas diartikan oleh para fuqaha dengan tiga arti yaitu : pertama, qiyas adalah mengukur atau mengevaluasi sesuatu dengan cara membandingkan dengan sesuatu lain yang ukurannya sudah pasti. Kedua, qiyas berarti kesamaan (musawah). Ketiga, kumpulan antara keduanya. Secara istilah sebagaimana yang dikemukakan oleh Abdul Wahhab Khallaf yaitu menghubungkan (menyamakan hukum) sesuatu yang tidak ada ketentuan hukumnya dengan sesuatu yang ada ketentuan hukumnya karena ada persamaan 'illat antara keduanya.

Seperti yang telah dijelaskan di atas, Perbankan syariah sebagai lembaga publik, keberadaan perbankan syariah di

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>98</sup> Sutan Remy Sjahdeini, Perbankan Syariah : Produk Dan Aspek Hukumnya, (Jakarta :Kencana, 2014), H.14.

Indonesia secara legal state dan yuridis normatif ditopang oleh regulasi pemerintah berupa;

- a) Pasal 33 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945
- b) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang memperkenalkan perbankan bebas bunga yang dikenal dengan bank dengan prinsip bagi hasil.
- c) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang memperkenalkan konsep perbankan syariah dan memperkenalkan dual banking system di mana bank konvensional boleh membuka unit usaha syariah dalam rangka mendorong pertumbuhan perbankan syariah.
- d) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk melakukan kebijakan moneter berdasarkan sistem syariah.
- e) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 1989 tentang Peradilan Agama yang memberikan kewenangan absolut kepada Peradilan Agama untuk mengadili perkara-perkara di bidang sengketa ekonomi syariah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang memberikan payung hukum secara utuh terhadap perbankan syariah di Indonesia.

### 8. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang luas, selain memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan, bank syariah juga memiliki tujuan sebagai berikut.

- a) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat dengan cara menyediakan lembaga keuangan perbankan. penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat, diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial untuk peningkatan pembangunan nasional.
- b) Meningkatkan kontribusi masyarakat dalam proses pembangunan.
- c) Mengajak masyarakat untuk berfikir ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d) Metode bagi hasil pada bank syariah bisa beroperasi, dan berkembang melebihi bank-bank lainnya.

### 9. Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Bank Konvensional dan Bank Syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, persyaratan umum pembiayaan, dan lain sebagainya. Perbedaan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara Bank Konvensional dan Bank Syariah menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.<sup>99</sup>

#### a) Akad dan Aspek Legal

Akad yang dilakukan dalam Bank Syariah memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Nasabah seringkali berani melanggar kesepakatan/perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggungjawaban hingga yaumul qiyamah nanti.<sup>100</sup> Setiap akad dalam perbankan syariah, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya harus memenuhi ketentuan akad

#### b) Struktur Organisasi

Bank Syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan Bank Konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah yang berfungsi mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar tidak bertentangan dengan syariah.<sup>101</sup> penetapan anggota Dewan Pengawas Syariah dilakukan oleh Rapat Umum

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>99</sup> Nanang Sobarna. *Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional*. Jurnal; Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah. Vol. 3, No. 1. 2021, H. 58-59

<sup>100</sup> Afzalur Rahman

<sup>101</sup> Bank Indonesia,



Pemegang Saham, setelah para anggota Dewan Pengawas Syariah itu mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional.<sup>102</sup>

c) **Bisnis dan Usaha Yang Dibiayai**

Bisnis dan usaha yang dilaksanakan Bank Syariah, tidak terlepas dari kriteria syariah. Hal tersebut menyebabkan Bank Syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang mengandung unsur-unsur yang diharamkan. Terdapat sejumlah batasan dalam hal pembiayaan. Tidak semua proyek atau objek pembiayaan dapat didanai melalui dana Bank Syariah, namun harus sesuai dengan kaidah-kaidah syariah.

d) **Lingkungan dan Budaya Kerja**

Sebuah Bank Syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat amanah dan shiddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik, selain itu karyawan Bank Syariah harus profesional (fathanah), dan mampu melakukan tugas secara team work dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (tabligh). Dalam hal reward dan punishment, diperlukan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>102</sup> Aaoifi

Selain hal diatas, terdapat pula beberapa hal mengenai perbedaan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional, sebagai berikut:

a) Perbedaan Falsafah

Perbedaan pokok antara Bank Konvensional dengan Bank Syariah terletak pada landasan falsafah yang dianutnya. Bank Syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya sedangkan bank konvensional justru kebalikannya. Hal inilah yang menjadi perbedaan yang sangat mendalam terhadap produk-produk yang dikembangkan oleh Bank Syariah, dimana untuk menghindari sistem bunga maka sistem yang dikembangkan adalah jual beli serta kemitraan yang dilaksanakan dalam bentuk bagi hasil.

Dengan demikian sebenarnya semua jenis transaksi perniagaan melalui Bank Syariah diperbolehkan asalkan tidak mengandung unsur bunga (riba). Riba secara sederhana berarti sistem bunga berbunga yang dalam semua prosesnya bisa mengakibatkan membengkaknya kewajiban salah satu pihak. Riba, sangat berpotensi untuk mengakibatkan keuntungan besar di suatu pihak namun kerugian besar di pihak lain, atau malah ke dua-duanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Kewajiban Mengelola Zakat, Infak dan Sedekah

Bank Syariah diwajibkan menjadi pengelola zakat yaitu dalam arti wajib membayar zakat, menghimpun, dan mendistribusikannya. Hal ini merupakan fungsi dan peran yang melekat pada Bank Syariah untuk penggunaan dana-dana sosial (zakat, infak, sedekah). Sebagaimana yang tercantum dalam UU No.21 Tahun 2008 Pasal 4 Ayat (2) : Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.

c) Produk

Bank Syariah tidak memberikan pinjaman dalam bentuk uang tunai, tetapi bekerja sama atas dasar kemitraan, seperti prinsip bagi hasil (*mudhârabah*), prinsip penyertaan modal (*musyârahah*), prinsip jual beli (*murâbahah*), dan prinsip sewa (*ijarah*). Sedangkan pada Bank Konvensional terdapat deposito, pinjaman uang tunai berbunga.

d) Tujuan dan Fungsi

Sistem Perbankan Syariah, seperti halnya aspek-aspek lain dari pandangan hidup islam, merupakan sarana pendukung untuk mewujudkan tujuan dari sistem sosial dan ekonomi islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beberapa tujuan dan fungsi penting yang dari sistem Perbankan Syariah adalah:

- 1) Kemakmuran ekonomi yang meluas dengan tingkat kerja yang penuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum (economic well-being with full employment and optimum rate of economic growth).
- 2) Keadilan sosial-ekonomi, distribusi pendapatan dan kekayaan yang merata (socioeconomic justice and equitable distribution of income and wealth).
- 3) Stabilitas nilai uang untuk memungkinkan alat tukar tersebut menjadi suatu unit perhitungan yang terpercaya, standar pembayaran yang adil dan nilai simpanan yang stabil (stability in the value of money)
- 4) Mobilisasi dan investasi tabungan bagi pembangunan ekonomi dengan cara cara tertentu yang menjamin bahwa pihak-pihak yang berkepentingan mendapatkan bagian pengembalian yang adil (mobilisation of savings).
- 5) Pelayanan efektif atas semua jasa-jasa yang biasanya diharapkan dari sistem perbankan (effective other services).<sup>103</sup>

Mungkin ada sebagian pihak yang mengatakan bahwa tujuan dan fungsi dari sistem keuangan dan Perbankan Syariah seperti yang diungkapkan di atas adalah sama dengan yang ada

<sup>103</sup> M Umer Chapra,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dalam kapitalisme. Walaupun nampak ada kesamaan, dalam kenyataannya terdapat perbedaan yang penting dalam hal penekanan, yang muncul dari perbedaan dua sistem tersebut dalam komitmennya terhadap nilai-nilai spiritual, keadilan sosialekonomi serta dalam persaudaraan sesama manusia. Tujuan-tujuan tersebut membawa kesucian dan dalam hal yang didasarkan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Akan tetapi, strategi yang sangat penting bagi terwujudnya suatu tujuan yang merupakan suatu keunikan yang dapat disumbangkan oleh islam. Sistem Perbankan Syariah ditegakkan atas kemutlakan larangan dari pembayaran atau penerimaan setiap yang ditentukan (predetermined) atas pinjaman atau kredit. Dengan demikian konsep bunga (interest) atas hutang secara tegas dilarang. Sistem Perbankan Syariah lebih condong pada upaya untuk mendorong penerapan sharing risiko, mempromosikan kewirausahaan(entrepreneurship), melemahkan perilaku spekulatif, dan menekankan kesucian akad.

## 2. Tinjauan Penelitian Yang Relevan

Berdasarkan penelusuran kajian kepustakaan yang penulis lakukan, berikut ada beberapa penelitian terkait permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu bertujuan agar memperoleh sesuatu yang akan menjadi perbandingan atau acuan, maka penulis mencantumkan hasil penelitian terdahulu;

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel II.1**  
**Tinjauan Penelitian Yang Relevan**

No	Judul	Penulis	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya
1	“Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Bakti Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Luwu)” 2019	Hardiyanti	pada penelitian ini menyatakan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap bank syariah, adapun faktornya ialah istilah bank syariah yang terdengar asing, keterbiasaan masyarakat menggunakan bank konvensional, Bank Syariah yang sulit untuk dijangkau sehingga menyebabkan mereka merasa kesulitan untuk melakukan transaksi.	Adapun dari penelitian ini terdapat persamaan yaitu judul yang diangkat “ <i>persepsi masyarakat</i> ”. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya yaitu waktu dan lokasi, kemudian faktor “Y” dalam penilitan ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap “Pelayanan Digital” perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik penulisan kuantitatif. Dengan



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				menggunakan analisis data PLS. Penelitian ini lebih mengarahkan kepada sejauh mana tinjauan pemahaman atau persepsi masyarakat Kota Pekanbaru tekhususnya masyarakat Kecamatan Binawidya terhadap Pelayanan Digital perbankan syariah
2	“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Di Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur” 2015	Ishfi Sholihah	menunjukkan bahwa pendidikan, usia dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan pada $\alpha = 5\%$ terhadap persepsi tentang perbankan syariah di Kecamatan Selong.	Adapun dari penelitian ini terdapat persamaan yaitu judul yang diangkat “ <i>persepsi masyarakat</i> ”. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya yaitu waktu dan lokasi, kemudian faktor “Y” dalam penilitan ini berfokus pada persepsi masyarakat

				terhadap “Pelayanan Digital” perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik penulisan kuantitatif. Penelitian ini lebih mengarahkan kepada sejauh mana tinjauan pemahaman atau persepsi masyarakat Kota Pekanbaru terkhususnya masyarakat Kecamatan Binawidya terhadap Pelayanan Digital perbankan syariah
3	“Persepsi Masyarakat Pekanbaru Tentang Perbankan Syariah Dan Penyebab Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah” 2019	Reni Farwitawati	menunjukkan bahwa Pengetahuan masyarakat terhadap bank syariah sangat rendah, mengingat mereka sangat minim mendapatkan informasi dari pelaku bisnis bank syariah maupun marketing bank syariah. Masyarakat	Adapun dari penelitian ini terdapat persaman yaitu judul yang diangkat “ <i>persepsi masyarakat</i> ”. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





			<p>Pekanbaru berpersepsi bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional. Adapun yang mempengaruhi masyarakat berpersepsi seperti ini, karena mereka mendapatkan informasi yang sedikit, baik dari media elektronik, media cetak, maupun media sosial. Selain itu juga terdapat anggapan bahwa bank syariah ada untuk mereka yang memahami Islam, tidak untuk mereka yang belum memahami prinsip ini. Hal ini karena mereka menganggap belum tersentuhnya oleh edukasi yang dilakukan bank syariah. Adapun faktor yang menyebabkan kannya adalah daya tarik akan produk yang tidak kuat, promosi yang secara pasif.</p>	<p>sebelumnya yaitu waktu dan lokasi, kemudian faktor “Y” dalam penilitan ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap “Pelayanan Digital” perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik penulisan kuantitatif. Penelitian ini lebih mengarahkan kepada sejauh mana tinjauan pemahaman atau persepsi masyarakat Kota Pekanbaru khususnya masyarakat Kecamatan Binawidya terhadap Pelayanan Digital perbankan syariah</p>
4	“Analisis Pengaruh Layanan Digital Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan	Tuti Anggraini	menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, kenyamanan, risiko yang dirasakan,	Adapun dari penelitian ini terdapat persamaan yaitu judul yang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Produk Perbankan Syariah” 2019		merek/kepercayaan dan inovasi layanan perbankan digital tidak memiliki pengaruh pada variabel minat generasi Z dalam menggunakan perbankan syariah. Sementara kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh terhadap minat generasi Z dalam menggunakan perbankan syariah.	diangkat “Pelayanan Dogtal”. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya yaitu waktu dan lokasi, kemudian faktor “Y” dalam penilitan ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap “Pelayanan Digital” perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik penulisan kuantitatif. Penelitian ini lebih mengarahkan kepada sejauh mana persepsi masyarakat terhadap pelayanan digital perbankan syariah
5	“Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah	Lilis Susilawaty	menyatakan bahwa pada penelitiannya kenyamanan , <i>digital banking</i>	Adapun dari penelitian ini terdapat persamaan yaitu

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Perbankan” 2020		<p><i>service quality</i>, dan merek atau kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kinerja kepuasan nasabah perbankan. Sedangkan kualitas fungsional <i>employee customer engagement</i>, dan inovasi perbankan digital berpengaruh terhadap kinerja kepuasan nasabah perbankan.</p>	<p>judul yang diangkat “<i>Pelayanan Dogtal</i>”. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya yaitu waktu dan lokasi, kemudian faktor “Y” dalam penilitan ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap “<i>Pelayanan Digital</i>” perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik penulisan kuantitatif. Penelitian ini lebih mengarahkan kepada sejauh mana persepsi masyarakat terhadap pelayanan digital perbankan syariah</p>
6	“Digitalisasi Bank Terhadap Pelayanan Dan	Asri Marlina, Widhi Ariyo Bimo	menyatakan bahwa penggunaan teknologi dan	Adapun dari penelitian ini terdapat

Kepuasan Nasabah Bank” 2016		<p>informasi merupakan hal yang sangat penting pada saat ini. Penerapan digitalisasi bank pada BTN Syariah terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan berdampak positif untuk kedepannya. Contoh kasus BTN syariah di UIKA meskipun belum seluruhnya menggunakan fasilitas tersebut, namun untuk sebagian 20% yang sudah menggunakan merasa terbantu dan cukup merasa puas</p>	<p>persaman yaitu judul yang diangkat “Pelayanan Dogtal”. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya yaitu waktu dan lokasi, kemudian faktor “Y” dalam penilitan ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap “Pelayanan Digital” perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik penulisan kuantitatif. Penelitian ini lebih mengarahkan kepada sejauh mana persepsi masyarakat terhadap pelayanan digital perbankan syariah</p>
-----------------------------	--	---	---

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





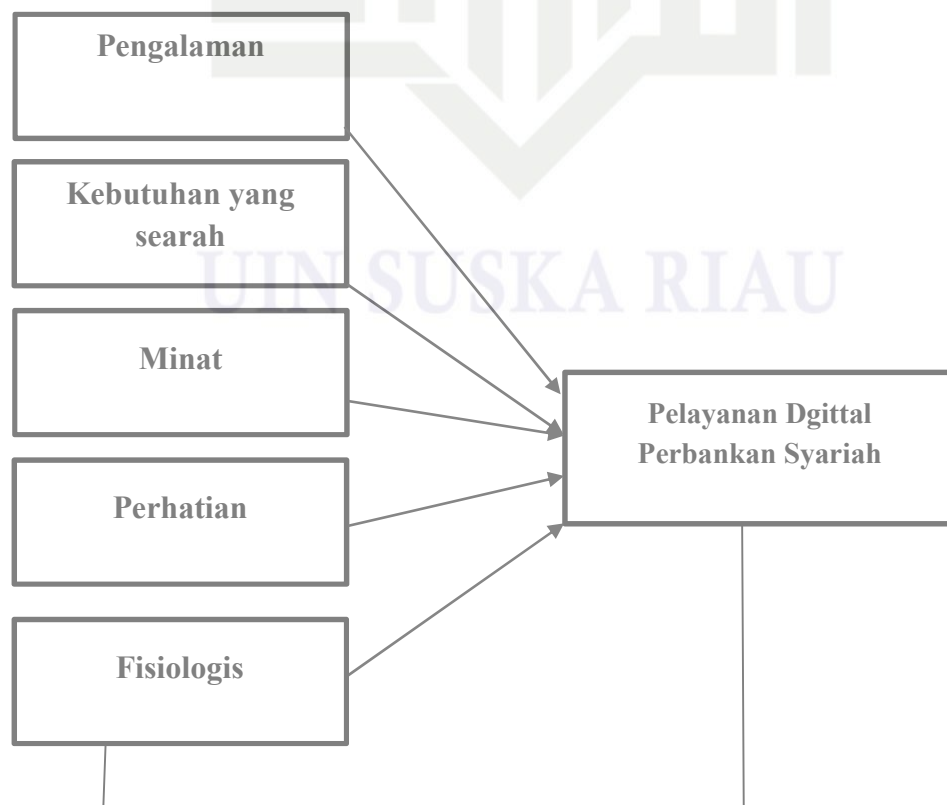
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Kerangka Berfikir**

Kerangka pikiran pada dasarnya mengungkapkan alur berfikir peristiwa (fenomena) sosial yang telah di teliti secara logis dan rasional, sehingga jelas proses terjadinya fenomena sosial yang di teliti dalam “menjawab” atau menggambarkan masalah penelitian berfikir ini merupakan penjelasan sementara terhadap sebuah gejala yang menjadi objek permasalahan dan kerangka befikir ini juga di susun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Untuk lebih jelasnya lagi dari permasalahan dalam penelitian ini, penulis akan menelusuri persepsi masyarakat terhadap pelayanan digital perbankan syariah. Kerangka berpikir dapat digambarkan dalam penelitian ini yaitu:

**Gambar II.1**  
**Kerangka Berfikir**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan kerangka berfikir pada Gambar II.1 dibentuk persamaan yang dapat dibuat yaitu :

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

$Y_1$  = Pelayanan Digital Perbankan Syariah

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1 \dots \beta_n$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Fisiologi

$X_2$  = Kebutuhan yang searah

$X_3$  = Minat

$X_4$  = Perhatian

$X_5$  = Pengalaman

E = Error

### 2. Konsep Operasional Variabel Penelitian

Konsep Operasional ini yaitu kegiatan menurunkan dari abstrak ke konkret. Konsep operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel II.2**  
**Konsep Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Konsep	Indikator
1	Bebas (independent)	Pengalaman	a. Pengetahuan ( <i>Cognitive</i> ) b. Emosional ( <i>Emotional</i> )

	variable)		c. Fisik ( <i>Physical</i> ) d. Indrawi ( <i>Sensory</i> ) e. Sosial ( <i>Social</i> )
		Kebutuhan	a. tujuan menggunakan barang tersebut b. fungsi barang yang akan dibeli atau digunakan c. pengaruh barang tersebut dalam kegiatan sehari hari d. akibat yang terjadi jika tak membeli/menggunakan barang tersebut e. kelayakan harga dan benefit yang didapat dari barang tersebut
		Minat	a. Perhatian b. Perasaan senang atau tidak senang c. Kesadaran d. Kemauan
		Perhatian	a. Memerlukan energy uang dikeluarkan untuk memperhatikan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek
		Fisiologis	a. Pengeluaran energy b. Ergonomic c. Konsumsi oksigen d. Penggunaan alat membantu pekerjaan e. Denyut nadi f. Suhu tubuh g. Mental h. Emosi i. Stress j. Kecepatan tubuh k. Otot
2	Terikat (dependent variable)	Pelayanan Digital	a. Ketersediaan b. Fungsionalitas c. kecepatan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hipotesis

Hipotesis merupakan hasil jawaban sementara rumusan masalah penelitian. Bertujuan mengarahkan pedoman dalam pokok permasalahan serta tujuan penelitian. Maka dari uraian masalah yang ada, hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah diteliti terlebih dahulu. Berikut hipotesis dalam penelitian ini dirincikan:

Ha1: Diduga berpengaruh terhadap pelayanan digital perbankan syariah

Ha2: Diduga berpengaruh terhadap pelayanan digital perbankan syariah

Ha3: Diduga berpengaruh terhadap pelayanan digital perbankan syariah

Ha4: Diduga berpengaruh terhadap pelayanan digital perbankan syariah

Ha5: Diduga berpengaruh terhadap pelayanan digital perbankan syariah

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini berjenis kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif yaitu metode berlandaskan pada filsafat positisme yang digunakan dalam meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian serta analisis bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuannya yaitu menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>104</sup> Pendekatan dalam penelitian ini yakni pendekatan asosiatif yaitu penelitian dengan hubungan sebab akibat. Tujuannya untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih atau hubungan diantara variabel bebas ataupun terikat..<sup>105</sup>

#### B. Tempat dan Objek Penelitian

Adapun lokasi Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada Desember tahun 2022 sampai batas waktu yang tidak tentukan. Menurut Sugiyono objek penelitian ialah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal, (variabel tertentu). Adapun objek dalam penelitian ini yaitu Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Kinerja Perbankan Syariah<sup>106</sup>.

<sup>104</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Dan Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), H. 111

<sup>105</sup> Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: Cv Jejak, 2018), H. 21

<sup>106</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif & Rnd*, (Bandung: Alfabet, 2010), H.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 9. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama<sup>107</sup> atau Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.<sup>108</sup> Dan yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru. Karena dari 15 Kecamatan Kabupaten Kota Pekanbaru, Kecamatan Binawidya memiliki populasi terbanyak yaitu sebesar 203.238 jiwa. Ditambah lagi banyaknya kalangan anak muda (generasi Z), mahasiswa, akademisis ataupun praktisi yang berdomisili di Kecamatan Binawidya.

### 2. Sampel

Sampel adalah memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi.<sup>109</sup> Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti.<sup>110</sup> Sampel juga bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel pada penelitian ini yakni menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan

<sup>107</sup> Mardalis, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2010), H. 53

<sup>108</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Pt. Rineka Cipta, 1998), Cet. Ke-11, H. 115

<sup>109</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2012), H.148

<sup>110</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Pt. Rineka Cipta, 1998), Cet. Ke-11, H. 117

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditemui cocok sebagai sumber data. Adapun dalam penelitian ini besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.<sup>111</sup>

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{203.238}{1 + 203.238(0,1)^2}$$

n = 99,95 dibulatkan menjadi 100

keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

E = tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) yaitu 10%

**D. Sumber Data**

## 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara penelitian langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara).<sup>112</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah Masyarakat Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang tersedia. Dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pendapat ahli, buku-buku, literatur dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

<sup>111</sup> Manfred Stommel Dan Celia E Wills, *Clinical Research* (Lippincot Williams & Wilkins, 2004), H. 302

<sup>112</sup> Masri Singarimbun, *Pedoman Praktis Membuat Usulan Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984), H. 58

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengamatan yang didukung dengan pengumpulan dan pencatatan data secara sistematis terhadap objek yang akan diteliti.<sup>113</sup>

### 2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah pengumpulan data dengan jalan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara merupakan taktik pengumpulan data yang berdasarkan dari laporan verbal, pada wawancara ini terdapat dialog yang dilakukan oleh penulis dengan yang diwawancarai

### 3. Kuesioner

Kuesioner Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti.

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan menggunakan metode *Multiple Choice*, tipe Likert. Kuesioner ini ditujukan pada masyarakat Kec. Binawidya edngan jumlah responden yang telah ditetapkan . alternative jawaban untuk setiap pertanyaan dalam lembaran kuesioner, peneliti

<sup>113</sup> S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Cet. Viii, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), H. 98



menggunakan skala Likert . metode ini menggunakan skala yang bergerak dari 1 sampai 5 sebagai nilai atau skor;<sup>114</sup>

(SS)	Sangat Baik	mempunyai nilai	5
(S)	Baik	mempunyai nilai	4
(C)	Cukup Baik	mempunyai nilai	3
(TS)	Kurang Baik	mempunyai nilai	2
(STS)	Sangat Tidak Baik	mempunyai nilai	1

#### F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang dilengkapi dengan disertai juga analisis kualitatif.<sup>115</sup> Menurut Sugiyono metode penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai sumber data yang sesuai dengan data yang sebenarnya kemudian data tersebut disuse, diolah dan kemudian dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai permasalahan yang ada.<sup>116</sup> Dalam pembuatan analisis ini, data terlebih dahulu dikelompokkan kemudian dipisahkan sesuai dengan bagian-bagian yang relevan. Sehingga data yang telah dikumpulkan dapat memberi informasi deskriptif untuk menjawab segala pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah.

Data yang didapatkan dari penelitian ini berupa hasil penyebaran kuesioner, data tersebut akan diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengujian validitas, reliabilitas dan hipotesis hasil kuesioner

<sup>114</sup> Sugiyono. “*Metode Penelitian Bisnis*” (Bandung: CV.Alvabeta 1999), h. 87

<sup>115</sup> Fakultas Syariah Dan Hukum , *Panduan Penyusunan Skripsi*, (Uin Suska: Fakultas Syariah Dan Hukum, 2014), H. 49.

<sup>116</sup> *Ibid.* Sugiyono

penelitian menggunakan metode analisis statistik dengan menggunakan metode analisis data *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS), yang dioperasikan melalui program SMART/PLS. SEM merupakan teknik analisis kombinasi dari analisis faktor dan analisis regresi yang *multivariate* untuk menguji hubungan antar variabel pada suatu model. PLS adalah pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *covariance* menjadi berbasis varian. Tahap-tahap analisis data terdiri dari tahap *measurement model* (validitas dan reliabilitas) dan uji *structural model* (hipotesis).

Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan persamaan permodelan structural equation modeling (SEM). Permodelan SEM merupakan pengembangan lebih lanjut dari path analysis, pada metode SEM hubungan kausalitas antar variabel eksogen dan variabel endogen dapat ditentukan secara lebih lengkap. Dengan menggunakan SEM tidak hanya hubungan kausalitas (langsung dan tidak langsung) pada variabel atau konstruk yang diamati bisa terdeteksi, tetapi juga komponen-komponen yang berkontribusi terhadap pembentukan konstruksi itu dapat ditentukan besarnya. Dengan demikian, hubungan kausalitas diantara variabel atau konstruk menjadi lebih informatif, lengkap, dan akurat

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif yang mengadopsi Partial Least Square (PLS). PLS merupakan metode analisis yang powerful karena tidak didasarkan atas banyak asumsi. Keunggulan dari metode PLS ini adalah data tidak harus berdistribusi normal multivariat,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ukuran sampel tidak harus besar, dan PLS tidak saja bisa digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten.

### 1. Analisis Outer Model

Analisis ini dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Outer model sering juga disebut (outer relation atau model measurement model) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrument penelitian. Penjelasan lebih lanjut model pengukuran (outer model) dengan menggunakan uji *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut;

#### a. Convergent Validity

Merupakan indikator yang mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi *convergent validity* dari pemeriksaan *individual item reliability*, dapat dilihat dari *standardized loading factor*. *Standardize loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Menurut Chin seperti yang dikutip oleh Imam Ghozali, nilai *outer loading* antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity*.

b. Discriminan Validity

Discriminant validity adalah dengan melihat dan membandingkan antara *discriminant validity* dan *square root of average extracted (AVE)*. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik dan untuk nilai AVE yang diharapkan adalah  $> 0.5$ . Pengukuran lain dapat dilihat dari nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai, yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain.

c. Composite Realibility

Merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Bila suatu alat dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten maka alat tersebut reliabel. Nilai reliabilitas komposit ( $\rho_c$ ) dari perubahan laten adalah nilai yang mengukur kestabilan dan kekonsistenan dari pengukuran reliabilitas gabungan. Data yang memiliki *composite reliability*  $> 0.7$  mempunyai reliabilitas tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## d. Cronbach s Alpha

Uji reliabilitas yang memperkuat hasil dari composite reliability.

Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi cronbach's alpha apabila memiliki nilai cronbach's alpha  $> 0.7$ .

**2. Analisis Inner Model**

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model structural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substansif.

**3. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesa adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak ketika t-statistik  $> 1,96$ . Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  di terima jika nilai  $p < 0,05$ .<sup>117</sup>

<sup>117</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitaif Dan Kualitatif" (Bandung: Alfabeta, 2017)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah”, maka penulis membuat beberapa poin kesimpulan antara lain sebagai berikut;

- a) Layanan perbankan syariah dalam bentuk digital memiliki 4 kriteria *Pertama*, Phone Banking. *Kedua* SMS Banking. *Ketiga*, Mobile Banking. *Keempat*, ATM (Automatic Teller Machine).
- b) Seiring perkembangan zaman dan berubahnya perilaku masyarakat, pelayanan public beralih ke dalam sistem layanan digital begitupula pada perbankan syariah. Adapun layanan digital yang dominan digunakan oleh masyarakat adalah Mobile Banking
- c) Persepsi masyarakat Kota Pekanbaru terbilang sudah baik terbukti dari hasil analisis yang diperoleh yakni; Hubungan antara Pengalaman-Pelayanan Digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Kebutuhan Yang Searah-Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Minat-Pelayanan Digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Perhatian-Pelayanan Digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Fisiologis-Pelayanan Digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan mengenai Perspsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah, maka penulis ingin memberikan saran yang akan bermanfaat bagi pembaca, perusahaan, masyarakat ataupun penlitu selanjutnya. Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut;

1. Bagi perusahaan, sebagai acuan bagi agar lebih memperhatikan pelayanan aplikasi supaya tidak sering delay atau lambatnya konektivitas disaat melakukan hal hal yang urgent dan tidak sering eror saat membuka aplikasi. Bagi perusahaan harus lebih diperhatikan lagi persepsi masyarkat akan aspek Pengalaman, Kebutuhan Yang Selaras, Minat, Perhatian, Fisiologis
2. Bagi masyarakat, sebagai umat muslim terbesar, sebaiknya sudah saatnya kita memilih perbankan syariah sebagai layanan pembiayaan, untuk menghindari hal-hal yang berbau ribawi. Jangan sampai perbankan syariah kalah dari perbankan konvensional kita sebagi umat muslim harus mensupport produk-produk bank syariah.
3. Bagi penulis selanjutnnya, agar penleitian ini lebih baik lagi sebaiknya menggunakan literature yang lebih banyak lagi, dan dapat melihat kekurangan maupun tantangan yang akan dihadapi perbankan syariah dari aspek pelayanan digitalisasi. Serta menawarkan ide yang bagus terhadap perusahaan perbankan syariah dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan digital perbankan syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, Kapita Selektta Perbankan Syariah di Indonesia, ( Yogyakarta : UII Press,2018), h.3.
- Abdul Ghofur Anshori, Perbankan Syariah di Indonesia, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2018), h. 1-4.
- Abdul Ghofur. “Analisis Terhadap Manajemen Dana Mudharabah Dalam Perbankan Syariah” dalam Jurnal at-Taqaddum Vol.8 No.2 November 2016, h. 132.
- Agus marimin, dkk, Perbankan Syariah di Indonesia, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam - Vol. 01, No. 02, Juli 2015. Hal. 81
- Ahmad Dahlan, Bank Syariah:Teoritik,Praktik,Kritik, (Yogyakarta:Teras,2012), h.85
- Ahmad Miru. *Hukum Kontrak Bernuasa Islam*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2012, hal.27
- Albi Anggito dan Johan setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), h. 8
- Ali Makhfud, *Bank Syariah: Prinsip Dan Perkembanganya Di Indonesia*, Jurnal; Madani Syari’ah Vol. 1, Januari 2019, h. 108-110
- Alisuf Sabri, *Pengantar Psikologi Umum Dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2006), H. 111
- Al-Za’tary. *Fiqh al-Mu’amalat al-Maliyyah al-Muqarran*, Damaskus, Dar Al-Isma, 2008



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ascarya, & Yumanita, Bank Syariah: Gambaran Umum. In Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK).

<https://doi.org/10.1016/j.chom.2009.12.002>

Ash-Shawi, S., & Abdullah al-Mushlih. (2013). Fikih Ekonomi Islam (IV). Darul Haq, h. 24

Bagja Waluya, "*Sosiologi (Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat)*, (Bandung: PT Setia Purna Invest, 2006), h. 95

Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 82.

Deny Nofriansyah, "*Analisi Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*", Yogyakarta : Deepublish, 2018

Fachriansyah, Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah di Kota Palopo(Skripsi IAIN Palopo,2015), h.28

Fakultas Syariah dan Hukum , *Panduan Penyusunan Skripsi*, (Uin Suska: Fakultas Syariah dan Hukum, 2014), h. 49.

Fatma. *Kontrak Bisnis Syariah*, Surabaya Prodi Mu'amalat , 2015.

Heri Sudarsono, Konsep Ekonomi Islam (Suatu Pengantar), (Yogyakarta : Ekonisia, 2012), h. 25

Herlina. *Persepsi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Santriwati Pesantren Modern Datok Sulaiman Kota Palopo*, (IAIN PALOPO 2018), h. 36-37

Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 193

Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hal. 25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Muliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2012), h.148
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung : CV Pustaka Setia,2018),h.15-16
- Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), h. 103
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (), h. 42
- Manfred Stommel dan Celia E Wills, *Clinical Research* (Lippincot Williams & Wilkins, 2004), h. 302
- Mardalis, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h. 53
- Masri Singarimbun, *Pedoman Praktis Membuat Usulan Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984), h. 58
- Maula Nasrifah, “*Sistem Ekonomi Islam Dalam Al-Qur’an & Hadits*”. *Jurnal Iqtishodiyah*. Vol. 2. No 2. 2016, H. 7-11
- Muhammad Ayub. (2009). *Understanding Islamic Finance: A-Z Keuangan Syariah*. PT Gramedia Pustaka Utama. h. 34
- Muhammad Firdaus N.H, et all. *Konsep Implementasi Bank Syariah* (Jakarta:P.T.Renaisana,2005),h.20.
- Muhammad Ridwan, *Konstruksi Bank Syariah Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka, 2004), h, 27
- Muhammad Ruslan Abdullah dan Fasiha, *Pengantar Islamic Economics, Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*, Makassar, Lumbung Informasi Pendidikan (LIPa),2013,h.100

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad Ruslan Abdullah dan Fasiha, Pengantar Islamic Economics, Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam, Makassar, Lumbung Informasi Pendidikan (LIPa),2013,h.101

Muhammad Salam Madkur. *Al-Madkhal Al-Fiqh Al-Islamy*, Dar al-Nahdah al-Arabiyyah, 1963, h. 506

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insan, 2001), 95

Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia,2005).Cet. II, h.1

Nanang Sobarna. *Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional*. Jurnal; Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah. Vol. 3, No. 1. 2021, h. 58-59

Nur Wahid, *Perbankan Syariah : Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*, (Jakarta : Kencana, 2021) Ed.1, h. 5

Reni Farwitawati, *Persepsi Masyarakat Pekanbaru Tentang Perbankan Syariah Dan Penyebab Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah*. *Jurnal Daya Saing*. Vol. 5, No. 2 Juni 2019, h.75

Romli, *Studi Perbandingan Ushul Fiqh*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2014), h.89

S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, cet. VIII, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 98

Samsul Anwar. *Hukum Perjanjian Syariah, Studi Tentang Akad Fiqih Mu'amalat*, Jakarta, Raja Grafindo Perkasa, 2007, h.95

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Santoso dan Suhadi, Periodisasi Perkembangan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia, *Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*, Yudisia, Vol. 6, No. 1, Juni 2015
- Satria Effendi M Zein, *Ushul Fiqh*, (Jakarta : Kencana, 2019), h.74
- Soemitra, A. (2009). *Bank dan lembaga Keuangan Syariah*. Kencana hal. 43
- Sri Wahyuni, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Desa Margomulyo Kecamatan Tomoni Timur Kabupaten Luwu Timur)*. (IAIN Palopo, 2022), h. 12-13
- Sudin Haron, *Islamic Banking Rules and Regulation*, (Malaysia: Selangor Darul Ehsan Pelanduk Publication, 1997), h.5.
- Sugiono *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Cetakan Keempat, Bandung: Alfabeta, 2013 ), h. 93
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, , (Bandung :alfabeta 2013), Cet. 17, h. 14
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, (Bandung: Alfabet, 2010), h.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Dan Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 111
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah : Produk dan Aspek hukumnya*, (Jakarta :Kencana, 2014), h.14.
- Syihabudin Said, *Perilaku Ekonomi Dalam Perspektif Syariah*, Serang: UNTIRTA PRESS, 2017, h. 79
- Wahbah al-Zuhayli. *Al-Fiqh Al-Islam wa 'Adilatuh*, Damaskus, Dar-al Fikr al-Mu'sir, 2004, h. 2917



Yeni Salma Barlinti, *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*, (Badan Litbang dan Diklat Kementerian AgamaRI,2010),h.236



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

Frequencies  
Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	57	57,0	57,0	57,0
	Perempuan	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23-29 tahun	87	87,0	87,0	87,0
	30-36 tahun	7	7,0	7,0	94,0
	37-44 tahun	4	4,0	4,0	98,0
	> 45 tahun	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wirausaha	18	18,0	18,0	18,0
	PNS	2	2,0	2,0	20,0
	Pelajar/ Mahasiswa	63	63,0	63,0	83,0
	Karyawan Swasta	4	4,0	4,0	87,0
	Lainnya	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Penghasilan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	3	3,0	3,0	3,0
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.999.000	71	71,0	71,0	74,0
	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.999.000	18	18,0	18,0	92,0
	Rp. 5.000.000 - Rp. 6.999.000	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Layanan Digital yang Digunakan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Phone Banking	9	9,0	9,0	9,0
	SMS Banking	17	17,0	17,0	26,0
	Mobile Banking	51	51,0	51,0	77,0
	ATM	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Frequencies Frequency Table

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	9	9,0	9,0	9,0
	Baik	53	53,0	53,0	62,0
	Cukup Baik	32	32,0	32,0	94,0
	Kurang Baik	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	7	7,0	7,0	7,0
	Baik	54	54,0	54,0	61,0
	Cukup Baik	35	35,0	35,0	96,0
	Kurang Baik	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6,0	6,0	6,0
	Baik	45	45,0	45,0	51,0
	Cukup Baik	35	35,0	35,0	86,0
	Kurang Baik	12	12,0	12,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	5	5,0	5,0	5,0
	Baik	44	44,0	44,0	49,0
	Cukup Baik	37	37,0	37,0	86,0
	Kurang Baik	11	11,0	11,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	9	9,0	9,0	9,0
	Baik	44	44,0	44,0	53,0
	Cukup Baik	33	33,0	33,0	86,0
	Kurang Baik	11	11,0	11,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	12	12,0	12,0	12,0
	Baik	45	45,0	45,0	57,0
	Cukup Baik	26	26,0	26,0	83,0
	Kurang Baik	15	15,0	15,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	7	7,0	7,0	7,0
	Baik	50	50,0	50,0	57,0
	Cukup Baik	28	28,0	28,0	85,0
	Kurang Baik	12	12,0	12,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	15	15,0	15,0	15,0
	Baik	37	37,0	37,0	52,0
	Cukup baik	28	28,0	28,0	80,0
	Kurang Baik	16	16,0	16,0	96,0
	Sangat Tidak Baik	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	10	10,0	10,0	10,0
	Baik	53	53,0	53,0	63,0
	Cukup baik	30	30,0	30,0	93,0
	Kurang Baik	6	6,0	6,0	99,0
	Sangat Tidak Baik	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6,0	6,0	6,0
	Baik	63	63,0	63,0	69,0
	Cukup Baik	26	26,0	26,0	95,0
	Kurang Baik	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	17	17,0	17,0	17,0
	Baik	46	46,0	46,0	63,0
	Cukup Baik	26	26,0	26,0	89,0
	Kurang Baik	9	9,0	9,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

## X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	11	11,0	11,0	11,0
	Baik	56	56,0	56,0	67,0
	Cukup Baik	29	29,0	29,0	96,0
	Kurang Baik	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6,0	6,0	6,0
	Baik	54	54,0	54,0	60,0
	Cukup Baik	31	31,0	31,0	91,0
	Kurang Baik	7	7,0	7,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

## X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	12	12,0	12,0	12,0
	Baik	49	49,0	49,0	61,0
	Cukup Baik	25	25,0	25,0	86,0
	Kurang Baik	12	12,0	12,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

## X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	11	11,0	11,0	11,0
	Baik	59	59,0	59,0	70,0
	Cukup Baik	22	22,0	22,0	92,0
	Kurang Baik	5	5,0	5,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X4.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	11	11,0	11,0	11,0
	Baik	59	59,0	59,0	70,0
	Cukup Baik	25	25,0	25,0	95,0
	Kurang Baik	3	3,0	3,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	5	5,0	5,0	5,0
	Baik	46	46,0	46,0	51,0
	Cukup Baik	37	37,0	37,0	88,0
	Kurang Baik	6	6,0	6,0	94,0
	Sangat Tidak Baik	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3,0	3,0	3,0
	Baik	46	46,0	46,0	49,0
	Cukup Baik	31	31,0	31,0	80,0
	Kurang Baik	14	14,0	14,0	94,0
	Sangat Tidak Baik	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	10	10,0	10,0	10,0
	Baik	64	64,0	64,0	74,0
	Cukup Baik	21	21,0	21,0	95,0
	Kurang Baik	2	2,0	2,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3,0	3,0	3,0
	Baik	55	55,0	55,0	58,0
	Cukup Baik	36	36,0	36,0	94,0
	Kurang Baik	3	3,0	3,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	12	12,0	12,0	12,0
	Baik	54	54,0	54,0	66,0
	Cukup Baik	21	21,0	21,0	87,0
	Kurang Baik	11	11,0	11,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	13	13,0	13,0	13,0
	Baik	44	44,0	44,0	57,0
	Cukup Baik	27	27,0	27,0	84,0
	Kurang Baik	13	13,0	13,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3,0	3,0	3,0
	Baik	50	50,0	50,0	53,0
	Cukup Baik	26	26,0	26,0	79,0
	Kurang Baik	15	15,0	15,0	94,0
	Sangat Tidak Baik	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Y.4

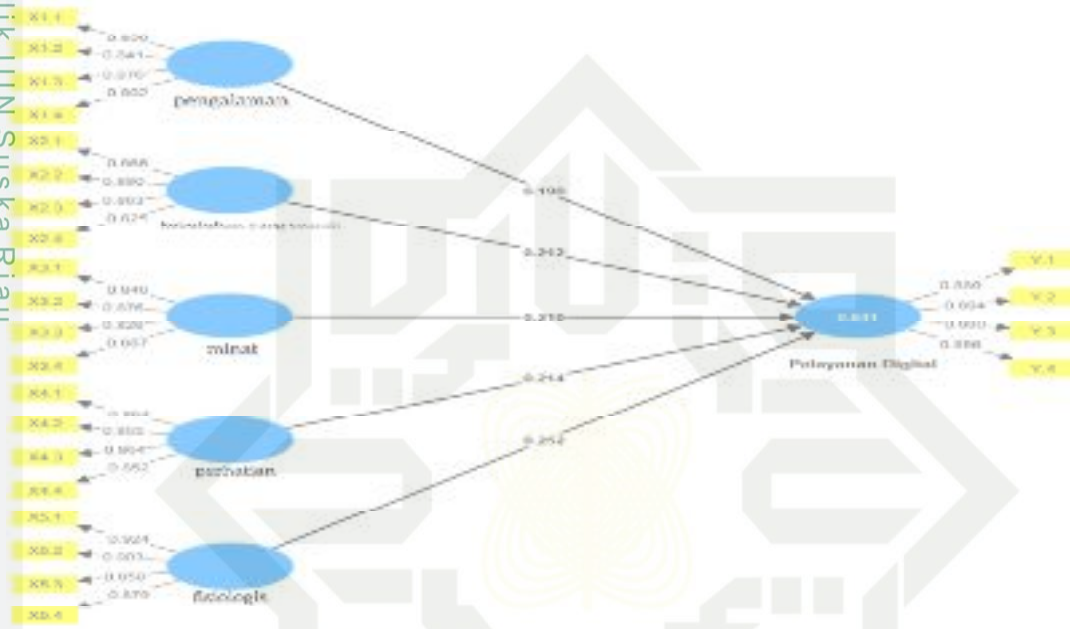
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	12	12,0	12,0	12,0
	Baik	52	52,0	52,0	64,0
	Cukup Baik	25	25,0	25,0	89,0
	Kurang Baik	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Frequencies

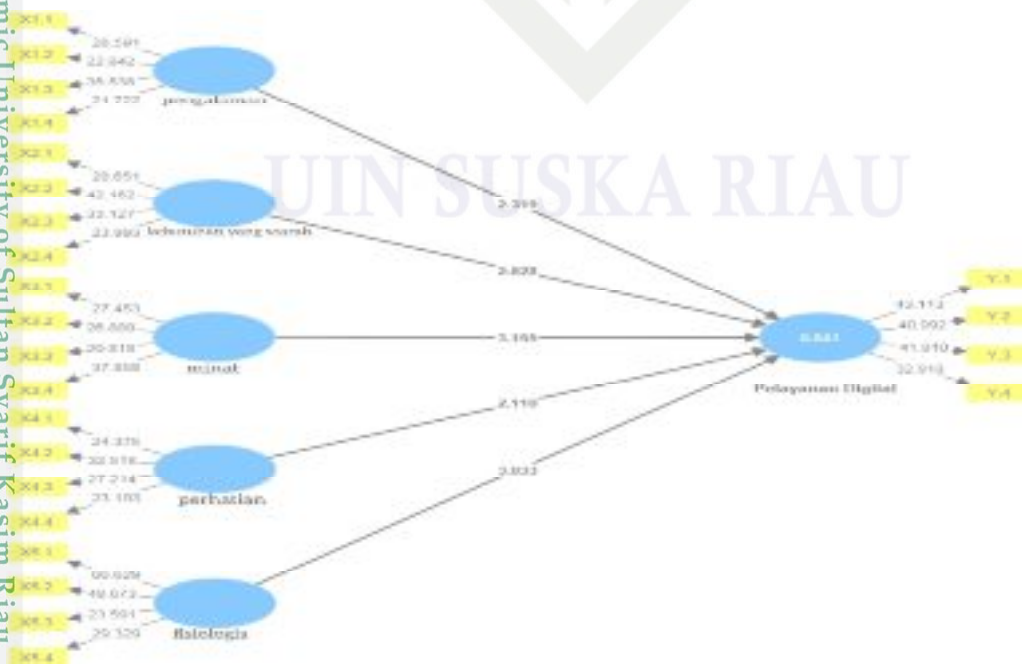
## Statistics

		Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologi	Pelayanan Digital
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		14,0700	13,8400	14,7600	14,5600	13,9200	14,0800
Median		15,0000	15,0000	16,0000	15,0000	14,5000	15,0000
Mode		16,00	15,00	16,00	16,00	16,00	16,00
Std. Deviation		2,63333	3,28978	2,64048	2,86857	3,02074	3,24638
Variance		6,934	10,823	6,972	8,229	9,125	10,539
Range		12,00	15,00	13,00	15,00	15,00	13,00
Minimum		7,00	5,00	7,00	4,00	4,00	6,00
Maximum		19,00	20,00	20,00	19,00	19,00	19,00
Sum		1407,00	1384,00	1476,00	1456,00	1392,00	1408,00

### MODEL DIAGRAM STRUKTURAL PLS Loading Factor



### Bootstrapping



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### SmartPLS Report Path Coefficients

	Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
Pengalaman						0,190
Kebutuhan Yang Searah						0,212
Minat						0,210
Perhatian						0,214
Fisiologis						0,252
Pelayanan Digital						

### Outer Loadings

	Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
X1.1	0,856					
X1.2	0,841					
X1.3	0,876					
X1.4	0,802					
X2.1		0,866				
X2.2		0,880				
X2.3		0,863				
X2.4		0,825				
X3.1			0,846			
X3.2			0,876			
X3.3			0,826			
X3.4			0,887			
X4.1				0,864		
X4.2				0,855		
X4.3				0,864		
X4.4				0,852		
X5.1					0,924	
X5.2					0,903	
X5.3					0,858	
X5.4					0,879	
Y.1						0,889
Y.2						0,894
Y.3						0,880
Y.4						0,856

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**R Square**

	R-square	R-square adjusted
Pelayanan Digital	0,841	0,833

**Construct Reliability and Validity**

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Pengalaman	0,865	0,869	0,908	0,713
Kebutuhan Yang Searah	0,881	0,886	0,918	0,737
Minat	0,881	0,884	0,918	0,738
Perhatian	0,881	0,883	0,918	0,737
Fisiologis	0,914	0,918	0,939	0,795
Pelayanan Digital	0,903	0,905	0,932	0,774

**Discriminant Validity**

	Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
Pengalaman	0,844					
Kebutuhan Yang Searah	0,825	0,859				
Minat	0,587	0,621	0,859			
Perhatian	0,749	0,775	0,633	0,859		
Fisiologis	0,623	0,630	0,349	0,795	0,891	
Pelayanan Digital	0,806	0,824	0,677	0,854	0,747	0,880

**Cross Loadings**

	Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
X1.1	0,856	0,731	0,553	0,664	0,554	0,707
X1.2	0,841	0,708	0,468	0,613	0,520	0,660
X1.3	0,876	0,697	0,468	0,669	0,594	0,724
X1.4	0,802	0,650	0,493	0,580	0,425	0,625
X2.1	0,687	0,866	0,497	0,658	0,505	0,654
X2.2	0,689	0,880	0,502	0,664	0,568	0,740
X2.3	0,759	0,863	0,563	0,735	0,583	0,769
X2.4	0,696	0,825	0,571	0,597	0,499	0,655

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
X3.1	0,472	0,528	0,846	0,523	0,202	0,556
X3.2	0,542	0,550	0,876	0,568	0,327	0,602
X3.3	0,448	0,493	0,826	0,524	0,355	0,552
X3.4	0,548	0,560	0,887	0,560	0,314	0,613
X4.1	0,644	0,692	0,676	0,864	0,572	0,709
X4.2	0,649	0,649	0,637	0,855	0,628	0,765
X4.3	0,707	0,674	0,467	0,864	0,757	0,762
X4.4	0,568	0,650	0,390	0,852	0,775	0,692
X5.1	0,581	0,605	0,367	0,749	0,924	0,717
X5.2	0,609	0,606	0,344	0,700	0,903	0,693
X5.3	0,566	0,568	0,298	0,758	0,858	0,635
X5.4	0,459	0,457	0,224	0,624	0,879	0,613
Y.1	0,731	0,722	0,588	0,780	0,710	0,889
Y.2	0,725	0,739	0,591	0,778	0,724	0,894
Y.3	0,704	0,743	0,603	0,766	0,638	0,880
Y.4	0,675	0,696	0,603	0,678	0,550	0,856

**Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Pengalaman -> Pelayanan Digital	0,190	0,194	0,082	2,319	0,020
Kebutuhan Yang Searah -> Pelayanan Digital	0,212	0,208	0,081	2,628	0,009
Minat -> Pelayanan Digital	0,210	0,212	0,067	3,155	0,002
Perhatian -> Pelayanan Digital	0,214	0,214	0,101	2,110	0,035
Fisiologis -> Pelayanan Digital	0,252	0,254	0,083	3,033	0,002



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyakan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Layanan Digital yang Digunakan	Pengalaman (X1)				Kebutuhan Yang Sarah (X2)				Minat (X3)				Perhatian (X4)				Fisiologi (X5)				Pelayanan Digital (Y)			
						X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4
						1	Laki-laki	23-29 tahun	Pelajar Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.999.000	Mobile Banking	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4



## BIODATA PENULIS



Penulis bernama M Arie Pradina, lahir di Tarempa Kabupaten Kepulauan Anambas pada tanggal 17 September 1998. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri bapak M Fardi dan ibu Aniar.

Adapun riwayat pendidikan yaitu Penulis menamatkan pendidikan dasarnya di SDN 006 Payalaman Kecamatan Palmatak Kepulauan Anambas lulus pada tahun 2009/210, kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 2 Kabupaten Kepulauan Anambas lulus pada tahun 2012/2013, kemudian melanjutkan pendidikan menengah atas di SMAN 1 Siantan Kabupten Kepulauan Anambas lulus pada tahun 2015/2016. Setelah menamatkan pendidikan menengah atas penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau program Strata-1 mengambil Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum lulus pada tahun 2021/2022. Hingga saat ini penulis bergabung sebagai staf pengajar di Seklolah Tinggi Agama Islam (STAI) Paduka Kabupaten Kepulauan Anambas Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau program Pasca Sarjana Strata-2 mengambil Jurusan Ekonomi Syari'ah dan penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhirnya dengan mengikuti Ujian Tesis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi Syari'ah (M.E) dengan judul Tesis "Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah".

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN**

**Frequencies  
Frequency Table**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	57	57,0	57,0	57,0
	Perempuan	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23-29 tahun	87	87,0	87,0	87,0
	30-36 tahun	7	7,0	7,0	94,0
	37-44 tahun	4	4,0	4,0	98,0
	> 45 tahun	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wirausaha	18	18,0	18,0	18,0
	PNS	2	2,0	2,0	20,0
	Pelajar/ Mahasiswa	63	63,0	63,0	83,0
	Karyawan Swasta	4	4,0	4,0	87,0
	Lainnya	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Penghasilan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	3	3,0	3,0	3,0
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.999.000	71	71,0	71,0	74,0
	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.999.000	18	18,0	18,0	92,0
	Rp. 5.000.000 - Rp. 6.999.000	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Layanan Digital yang Digunakan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Phone Banking	9	9,0	9,0	9,0
	SMS Banking	17	17,0	17,0	26,0
	Mobile Banking	51	51,0	51,0	77,0
	ATM	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Frequencies  
Frequency Table**

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	9	9,0	9,0	9,0
	Baik	53	53,0	53,0	62,0
	Cukup Baik	32	32,0	32,0	94,0
	Kurang Baik	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	7	7,0	7,0	7,0
	Baik	54	54,0	54,0	61,0
	Cukup Baik	35	35,0	35,0	96,0
	Kurang Baik	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6,0	6,0	6,0
	Baik	45	45,0	45,0	51,0
	Cukup Baik	35	35,0	35,0	86,0
	Kurang Baik	12	12,0	12,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	5	5,0	5,0	5,0
	Baik	44	44,0	44,0	49,0
	Cukup Baik	37	37,0	37,0	86,0
	Kurang Baik	11	11,0	11,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	9	9,0	9,0	9,0
	Baik	44	44,0	44,0	53,0
	Cukup Baik	33	33,0	33,0	86,0
	Kurang Baik	11	11,0	11,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	12	12,0	12,0	12,0
	Baik	45	45,0	45,0	57,0
	Cukup Baik	26	26,0	26,0	83,0
	Kurang Baik	15	15,0	15,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	7	7,0	7,0	7,0
	Baik	50	50,0	50,0	57,0
	Cukup Baik	28	28,0	28,0	85,0
	Kurang Baik	12	12,0	12,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	15	15,0	15,0	15,0
	Baik	37	37,0	37,0	52,0
	Cukup baik	28	28,0	28,0	80,0
	Kurang Baik	16	16,0	16,0	96,0
	Sangat Tidak Baik	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	10	10,0	10,0	10,0
	Baik	53	53,0	53,0	63,0
	Cukup baik	30	30,0	30,0	93,0
	Kurang Baik	6	6,0	6,0	99,0
	Sangat Tidak Baik	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6,0	6,0	6,0
	Baik	63	63,0	63,0	69,0
	Cukup Baik	26	26,0	26,0	95,0
	Kurang Baik	5	5,0	5,0	100,0
		Total	100	100,0	100,0





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	17	17,0	17,0	17,0
	Baik	46	46,0	46,0	63,0
	Cukup Baik	26	26,0	26,0	89,0
	Kurang Baik	9	9,0	9,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	11	11,0	11,0	11,0
	Baik	56	56,0	56,0	67,0
	Cukup Baik	29	29,0	29,0	96,0
	Kurang Baik	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6,0	6,0	6,0
	Baik	54	54,0	54,0	60,0
	Cukup Baik	31	31,0	31,0	91,0
	Kurang Baik	7	7,0	7,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	12	12,0	12,0	12,0
	Baik	49	49,0	49,0	61,0
	Cukup Baik	25	25,0	25,0	86,0
	Kurang Baik	12	12,0	12,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	11	11,0	11,0	11,0
	Baik	59	59,0	59,0	70,0
	Cukup Baik	22	22,0	22,0	92,0
	Kurang Baik	5	5,0	5,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X4.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	11	11,0	11,0	11,0
	Baik	59	59,0	59,0	70,0
	Cukup Baik	25	25,0	25,0	95,0
	Kurang Baik	3	3,0	3,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	5	5,0	5,0	5,0
	Baik	46	46,0	46,0	51,0
	Cukup Baik	37	37,0	37,0	88,0
	Kurang Baik	6	6,0	6,0	94,0
	Sangat Tidak Baik	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3,0	3,0	3,0
	Baik	46	46,0	46,0	49,0
	Cukup Baik	31	31,0	31,0	80,0
	Kurang Baik	14	14,0	14,0	94,0
	Sangat Tidak Baik	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	10	10,0	10,0	10,0
	Baik	64	64,0	64,0	74,0
	Cukup Baik	21	21,0	21,0	95,0
	Kurang Baik	2	2,0	2,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3,0	3,0	3,0
	Baik	55	55,0	55,0	58,0
	Cukup Baik	36	36,0	36,0	94,0
	Kurang Baik	3	3,0	3,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	12	12,0	12,0	12,0
	Baik	54	54,0	54,0	66,0
	Cukup Baik	21	21,0	21,0	87,0
	Kurang Baik	11	11,0	11,0	98,0
	Sangat Tidak Baik	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	13	13,0	13,0	13,0
	Baik	44	44,0	44,0	57,0
	Cukup Baik	27	27,0	27,0	84,0
	Kurang Baik	13	13,0	13,0	97,0
	Sangat Tidak Baik	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3,0	3,0	3,0
	Baik	50	50,0	50,0	53,0
	Cukup Baik	26	26,0	26,0	79,0
	Kurang Baik	15	15,0	15,0	94,0
	Sangat Tidak Baik	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	12	12,0	12,0	12,0
	Baik	52	52,0	52,0	64,0
	Cukup Baik	25	25,0	25,0	89,0
	Kurang Baik	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

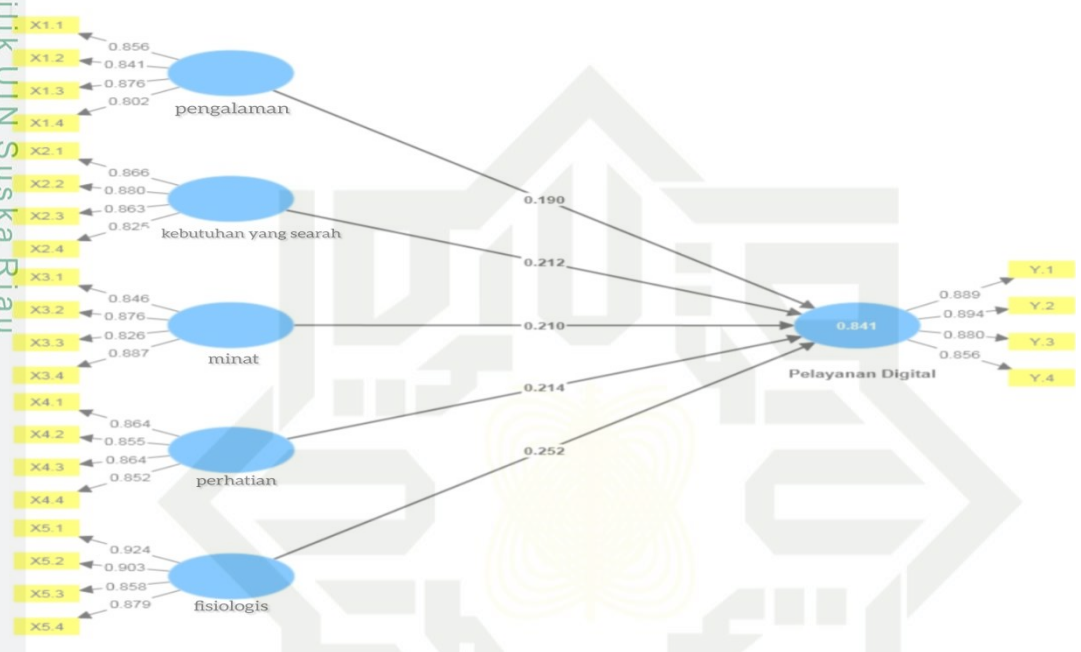
Statistics

		Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologi	Pelayanan Digital
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		14,0700	13,8400	14,7600	14,5600	13,9200	14,0800
Median		15,0000	15,0000	16,0000	15,0000	14,5000	15,0000
Mode		16,00	15,00	16,00	16,00	16,00	16,00
Std. Deviation		2,63333	3,28978	2,64048	2,86857	3,02074	3,24638
Variance		6,934	10,823	6,972	8,229	9,125	10,539
Range		12,00	15,00	13,00	15,00	15,00	13,00
Minimum		7,00	5,00	7,00	4,00	4,00	6,00
Maximum		19,00	20,00	20,00	19,00	19,00	19,00
Sum		1407,00	1384,00	1476,00	1456,00	1392,00	1408,00

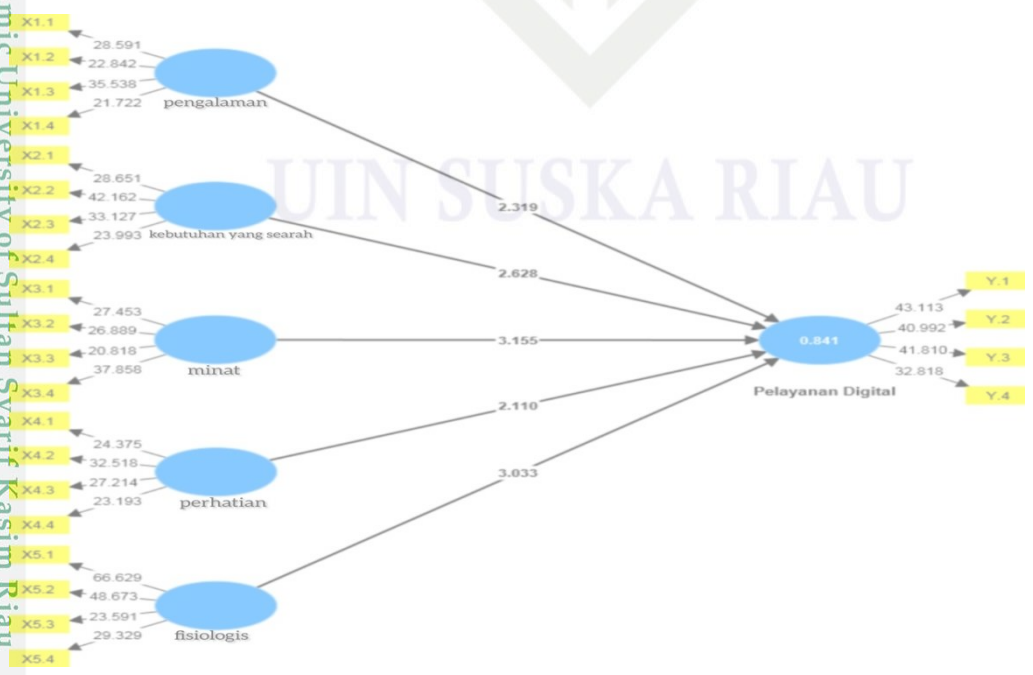
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## MODEL DIAGRAM STRUKTURAL PLS Loading Factor



## Bootstrapping







Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**SmartPLS Report  
Path Coefficients**

	Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
Pengalaman						0,190
Kebutuhan Yang Searah						0,212
Minat						0,210
Perhatian						0,214
Fisiologis						0,252
Pelayanan Digital						

**Outer Loadings**

	Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
X1.1	0,856					
X1.2	0,841					
X1.3	0,876					
X1.4	0,802					
X2.1		0,866				
X2.2		0,880				
X2.3		0,863				
X2.4		0,825				
X3.1			0,846			
X3.2			0,876			
X3.3			0,826			
X3.4			0,887			
X4.1				0,864		
X4.2				0,855		
X4.3				0,864		
X4.4				0,852		
X5.1					0,924	
X5.2					0,903	
X5.3					0,858	
X5.4					0,879	
Y.1						0,889
Y.2						0,894
Y.3						0,880
Y.4						0,856



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**R Square**

	R-square	R-square adjusted
Pelayanan Digital	0,841	0,833

**Construct Reliability and Validity**

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Pengalaman	0,865	0,869	0,908	0,713
Kebutuhan Yang Searah	0,881	0,886	0,918	0,737
Minat	0,881	0,884	0,918	0,738
Perhatian	0,881	0,883	0,918	0,737
Fisiologis	0,914	0,918	0,939	0,795
Pelayanan Digital	0,903	0,905	0,932	0,774

**Discriminant Validity**

	Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
Pengalaman	0,844					
Kebutuhan Yang Searah	0,825	0,859				
Minat	0,587	0,621	0,859			
Perhatian	0,749	0,775	0,633	0,859		
Fisiologis	0,623	0,630	0,349	0,795	0,891	
Pelayanan Digital	0,806	0,824	0,677	0,854	0,747	0,880

**Cross Loadings**

	Pengalaman	Kebututhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
X1.1	0,856	0,731	0,553	0,664	0,554	0,707
X1.2	0,841	0,708	0,468	0,613	0,520	0,660
X1.3	0,876	0,697	0,468	0,669	0,594	0,724
X1.4	0,802	0,650	0,493	0,580	0,425	0,625
X2.1	0,687	0,866	0,497	0,658	0,505	0,654
X2.2	0,689	0,880	0,502	0,664	0,568	0,740
X2.3	0,759	0,863	0,563	0,735	0,583	0,769
X2.4	0,696	0,825	0,571	0,597	0,499	0,655



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Pengalaman	Kebutuhan Yang Searah	Minat	Perhatian	Fisiologis	Pelayanan Digital
X3.1	0,472	0,528	0,846	0,523	0,202	0,556
X3.2	0,542	0,550	0,876	0,568	0,327	0,602
X3.3	0,448	0,493	0,826	0,524	0,355	0,552
X3.4	0,548	0,560	0,887	0,560	0,314	0,613
X4.1	0,644	0,692	0,676	0,864	0,572	0,709
X4.2	0,649	0,649	0,637	0,855	0,628	0,765
X4.3	0,707	0,674	0,467	0,864	0,757	0,762
X4.4	0,568	0,650	0,390	0,852	0,775	0,692
X5.1	0,581	0,605	0,367	0,749	0,924	0,717
X5.2	0,609	0,606	0,344	0,700	0,903	0,693
X5.3	0,566	0,568	0,298	0,758	0,858	0,635
X5.4	0,459	0,457	0,224	0,624	0,879	0,613
Y.1	0,731	0,722	0,588	0,780	0,710	0,889
Y.2	0,725	0,739	0,591	0,778	0,724	0,894
Y.3	0,704	0,743	0,603	0,766	0,638	0,880
Y.4	0,675	0,696	0,603	0,678	0,550	0,856

**Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Pengalaman -> Pelayanan Digital	0,190	0,194	0,082	2,319	0,020
Kebutuhan Yang Searah -> Pelayanan Digital	0,212	0,208	0,081	2,628	0,009
Minat -> Pelayanan Digital	0,210	0,212	0,067	3,155	0,002
Perhatian -> Pelayanan Digital	0,214	0,214	0,101	2,110	0,035
Fisiologis -> Pelayanan Digital	0,252	0,254	0,083	3,033	0,002





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## BIODATA PENULIS



Penulis bernama M Arie Pradina, lahir di Tarempa Kabupaten Kepulauan Anambas pada tanggal 17 September 1998. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri bapak M Fardi dan ibu Aniar.

Adapun riwayat pendidikan yaitu Penulis menamatkan pendidikan dasarnya di SDN 006 Payalaman Kecamatan Palmatak Kepulauan Anambas lulus pada tahun 2009/210, kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 2 Kabupaten Kepulauan Anambas lulus pada tahun 2012/2013, kemudian melanjutkan pendidikan menengah atas di SMAN 1 Siantan Kabupten Kepulauan Anambas lulus pada tahun 2015/2016. Setelah menamatkan pendidikan menengah atas penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau program Strata-1 mengambil Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum lulus pada tahun 2021/2022. Hingga saat ini penulis bergabung sebagai staf pengajar di Seklolah Tinggi Agama Islam (STAI) Paduka Kabupaten Kepulauan Anambas Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau program Pasca Sarjana Strata-2 mengambil Jurusan Ekonomi Syari'ah dan penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhirnya dengan mengikuti Ujian Tesis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi Syari'ah (M.E) dengan judul Tesis "Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah".

## الشهادة

### اختبار كفاءات اللغة العربية لغير الناطقين بها

يشهد العلق بأن :

M Arie Pradina : سيدة  
 2105021709980001 : رقم الهوية  
 03-06-2023 : تاريخ الاختبار  
 03-06-2025 : الصلاة  
 الصلاة

قد حصل / ت على النتيجة في اختبار الكفاءات في اللغة العربية لغير الناطقين بها

47 : الاستماع  
 40 : القواعد  
 52 : القراءة  
 المجموع : 463

التقديم التعريفي

No. 843/GLC/APTVV/2023



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau 2019

Under the auspices of  
 the National Library



UIN SUSKA RIAU



الأمين العام

أدي فخير الدين

Powered by 



000000 0000000000 000000

Certificate Number: 144/GLC/EPT/VI/2023

# ENGLISH PROFICIENCY TEST<sup>®</sup> CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Name

: M Arie Pradina

ID Number

: 2105021709980001

Test Date

: 04-06-2023

Expired Date

: 04-06-2025

achieved the following scores:

Listening Comprehension	: 44
Structure and Written Expression	: 46
Reading Comprehension	: 45
<b>Total</b>	<b>: 450</b>



© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Linati Marta Kalisah, M. Pd

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Izin No: 420/BID.PAUD.PNF.2/VIII/2017/6309



Global Languages Course

At: Pekanbaru

Date: 05-06-2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Global Languages Course Director

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU





KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
كلية الدراسات العليا  
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : J. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO BOX 1004  
Phone & Facs. (0761) 858832. Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR PROPOSAL / TESIS / DISERTASI  
PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

: MARIS PRADINA  
: 22190313124  
: S2 Ekonomi Syariah  
: \_\_\_\_\_

NO. URUT/TGL	JUDUL PROPOSAL / TESIS / DISERTASI	PESERTA UJIAN	PARAF SEKRETARIS
1/25/2021	Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi nasabah bank Syariah Indonesia di Kota Pekanbaru	MOHD. ABD. ARIF	
2/25/2021	Analisis faktor yang mempengaruhi minat guru untuk mengajarkan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru	HAMDRY CAHAPY	
3/26/2021	Pengaruh persepsi, sikap, bergiustitas dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian Produk Perawatan kulit studi di Pekanbaru	DENI LAPAZA	
4/26/2021	Pengaruh faktor-faktor ekonomi, sosial, budaya yang mempengaruhi perilaku terhadap keberagaman referensi di Kabupaten Indragiri	MISAWATI	
5/26/2021	Pengaruh orienasi moral dan keadilbrian terhadap loyalitas pelanggan dan sertifikasi halal sebagai variabel moderating pada produk frozen food merek ungu di studi pasar Pekanbaru	SLAMET BKO KRSTIAMTO	

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 2023  
Ka. Prodi,

Dr. Trian Zulhadi, SE, M. Ec  
NIP.19760211 200710 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- NB
1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti ujian.
  2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 5 kali seminar proposal, thesis dan disertasi
  3. Sebagai syarat ujian Proposal, tesis dan Disertasi



- Persyaratan
1. Ebt...
  2. U.../Disertasi
  3. Sin... Buku



© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA**  
Nomor : B-2596/Un.04/Ps/PP.00.9/04/2023

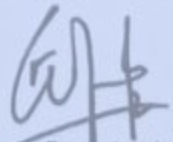
Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menerangkan bahwa terhitung sejak tanggal 12 Juli 2023 nama yang tersebut di bawah ini:

Nama : M Arie Pradina  
Nim : 22190313124  
Program Studi : Ekonomi Syariah S2  
Judul : PERSEPSI MASYARAKAT KOTA PEKANBARU TERHADAP LAYANAN DIGITAL PERBANKAN SYARIAH

telah bebas dari semua kewajiban yang terkait dengan Perpustakaan Pascasarjana UIN Suska Riau, dan telah menyumbangkan buku sebagai hadiah ke Perpustakaan Pascasarjana UIN Suska Riau.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 12 Juli 2023  
a.n. Direktur,  
Pustakawan,  
  
Nilam Badriyah, SIP  
NIP. 198003222009012010



### KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI\*

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Promotor *	Keterangan
1.	2/4-2023	Pengarahan di dalam Bab 3	R	
2.	9/4-2023	Perbaikan Paragraf di BAB 3	R	
3.	12/4-2023	Pengarahan keeserian dari indikator variabel	R	
4.	25/4-2023	Perbaikan terhadap Bab 4	R	
5.	26/05-23	Ace sdy ten	R	
6.				

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Catatan :  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pekanbaru, .....20....

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI\*

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Co Promotor *	Keterangan
1.	11/4-2023	Pengajaran Data pada LBM	R	
2.	12/4-2023	Perbed judul Segani LBM & hal & terkait	R	
3.	17/4-2023	Koreksi Bab II & III	R	
4.	7/1-2023	Koreksi penyaji dan pd Bab IV	R	
5.	9/6-2023	Singkatan: semua isi & Ace	R	
6.	19/6	Tes Penguasaan Isi & Penilaian	R	

Catatan :  
 \*Coret yang tidak perlu Pekanbaru, ..... 19/ Juni 2023

Pembimbing II / Co Promotor\*  
 Dr. Nurhasrina, SE, M.Si



UIN SUSKA RIAU





KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
**كلية الدراسات العليا**  
**THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id> Email : [pasca@uin-suska.ac.id](mailto:pasca@uin-suska.ac.id)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

S-1102/Un.04/Ps/PP.00.9/03/2023

Pekanbaru, 16 Maret 2023

1 berkas  
Penunjukan Pembimbing I dan  
Pembimbing II Tesis Kandidat Magister

Kepada Yth.

1. Dr. Trian Zulhadi. SE. M.Ec (Pembimbing Utama)
2. Dr. Nur Nasrina. M. Si (Pembimbing Pendamping)

di

Pekanbaru

Sesuai dengan musyawarah pimpinan, maka Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping tesis kandidat magister a.n :

Nama	: M. Arie Pradina
NIM	: 22190313124
Program Pendidikan	: Magister/Strata Dua (S2)
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Semester	: IV (Empat)
Judul Tesis	: Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Kinerja Perbankan Syariah

Masa bimbingan berlaku selama 1 tahun sejak tanggal penunjukan ini dan dapat diperpanjang (maks.) untuk 2x6 bulan berikutnya. Adapun materi bimbingan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dan penulisan tesis;
2. Penulisan hasil penelitian tesis;
3. Perbaikan hasil penelitian setelah Seminar Hasil Penelitian;
4. Perbaikan tesis setelah Ujian Tesis; dan
5. Meminta ringkasan tesis dalam bentuk makalah yang siap di submit dalam jurnal.

Bersama dengan surat ini dilampirkan blanko bimbingan yang harus diisi dan ditandatangani setiap kali Saudara memberikan bimbingan kepada kandidat yang bersangkutan.

Demikianlah disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wasalam,  
Direktor,

Prof. Dr. H. Ilyas Husti. MA  
NIP. 19611230 198903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
كلية الدراسات العليا  
**THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id> Email : [pasca@uin-suska.ac.id](mailto:pasca@uin-suska.ac.id)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor  
Lamp.

: B-1982/Un.04/Ps/HM.01/06/2023

Pekanbaru, 20 Juni 2023

: 1 berkas

: Izin Melakukan Kegiatan Riset Tesis/Disertasi

Kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Prov. Riau  
Pekanbaru

Dengan hormat, dalam rangka penulisan tesis/disertasi, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	: M Arie Pradina
NIM	: 22190313124
Program Studi	: Ekonomi Syariah S2
Semester/Tahun	: IV (Empat) / 2023
Judul Tesis/Disertasi	: Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah

untuk melakukan penelitian sekaligus pengumpulan data dan informasi yang diperlukannya dari Kecamatan Binawidya

Waktu Penelitian: 3 Bulan (20 Juni 2023 s.d 20 September 2023)

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wasalam  
Direktur,



Prof. Dr. H. Ilyas Husti, MA  
NIP. 19611230 198903 100 2

Tembusan:  
Yth. Rektor UIN Suska Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/57451  
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat permohonan Riset dari : **Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : 1982/Un.04/Ps/HM.01/06/2023** Tanggal 20 Juni 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : M ARIE PRADINA
2. NIM / KTP : 22190313124
3. Program Studi : EKONOMI SYARIAH S2
4. Konsentrasi : EKONOMI SYARIAH
5. Jenjang : S2
6. Judul Penelitian : PERSEPSI MASYARAKAT KOTA PEKANBARU TERHADAP LAYANAN DIGITAL PERBANKAN SYARIAH
7. Lokasi Penelitian : KECAMATAN BINAWIDYA

Dengan ketentuan sebagai berikut:

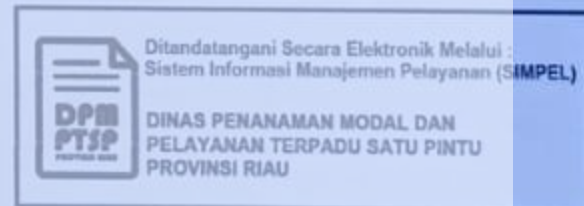
Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 21 Juni 2023



**Tembusan :**

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru  
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan