

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR**

#### **A. Kajian Teori**

##### 1. Efisiensi

###### a. Pengertian Efisiensi

Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) atau antara daya dan hasil. Daya yang dimaksud meliputi tenaga, pikiran, waktu, biaya. Perbandingan tersebut dapat dilihat dari dua hal yaitu: Dilihat dari segi penggunaan waktu, tenaga dan biaya, Kegiatan dapat dikatakan efisien kalau penggunaan waktu, tenaga dan biaya yang sekecil-kecilnya dapat mencapai hasil yang ditetapkan. Dan dilihat dari segi hasil, Kegiatan dapat dikatakan efisien kalau dengan penggunaan waktu, tenaga dan biaya tertentu memberikan hasil sebanyak-banyaknya baik kuantitas maupun kualitasnya. Tingkat efisiensi dan efektivitas yang tinggi memungkinkan terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat secara memuaskan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.<sup>1</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah suatu transaksi penarikan tunai tanpa kartu yang dilakukan dengan melakukan sesuatu

---

<sup>1</sup> Undang Ruslan, *Manajemen Pembiayaan Pendidikan*, Edisi Ke 1 (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021) h. 31.

dengan benar dan dengan meminimalkan pemborosan waktu, tenaga dan biaya. *Mobile banking* tidak sulit dipelajari dan tidak membutuhkan banyak usaha bagi pengguna atau nasabah untuk memahaminya.

b. Kelebihan Efisiensi

Ada beberapa kelebihan efisiensi, yakni sebagai berikut ini:

- 1) Dapat mengurangi atau menghemat sumber daya dalam melakukan suatu kegiatan.
- 2) Menggunakan semua sumber daya yang ada semaksimal mungkin agar tidak membuang percuma.
- 3) Mencapai tujuan atau hasil sesuai dengan rencana atau harapan yang diinginkan.
- 4) Dapat mencapai suatu hasil yang optimal atau keuntungan yang maksimal.
- 5) Meningkatkan efisiensi kerja suatu unit, sehingga hasilnya output yang maksimal .
- 6) Memungkinkan anda menjadi lebih produktif dalam waktu yang lebih singkat .<sup>2</sup>

c. Indikator Efisiensi

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel efisiensi yaitu :

---

<sup>2</sup> H. Bambang Winarko, *Komunikasi Pemasaran Digital: Buku Panduan Praktis*, Edisi 1 (Jawa Tengah: CV. Amerta Media, 2021), h. 5

- 1) Mempercepat pekerjaan
- 2) Meningkatkan efektivitas
- 3) Pekerjaan lebih mudah.

## 2. Kemudahan

### a. Pengertian Kemudahan

Kemudahan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan menjadi masalah atau membutuhkan banyak usaha saat digunakan. Menurut Panggih dan Paulus kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan bahwa suatu sistem komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.<sup>3</sup>

Kemudahan penggunaan adalah ukuran seberapa percaya diri pengguna dengan teknologi tertentu yang menggunakan sistem tertentu memberi mereka kebebasan tanpa usaha ekstra. Hal ini didasarkan pada dalam pengertian kata kemudahan, yang berarti tidak adanya kesulitan atau usaha yang besar. Lebih lanjut beliau menjelaskan pengertian usaha itu sendiri yang berarti sumber daya terbatas yang dialokasikan oleh seseorang untuk kegiatan yang diinginkannya atau

---

<sup>3</sup> Ahmad 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 manajemen 8.1 (2014) (h. 4).

yang menjadi tanggung jawabnya untuk suatu kegiatan.<sup>4</sup>

Kemudahan ini merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang menganggap sistem informasi mudah digunakan. Maka seseorang akan cenderung dalam menggunakannya. Kemudahan penggunaan yang di rasakan memberikan indikator sistem informasi termasuk efisiensi waktu, yang mudah dipahami, peningkatan kegunaan dan mudah di pelajari.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan merupakan suatu sistem yang menurut seseorang mudah dan nyaman saat digunakan sehingga seseorang yang tertarik untuk menggunakan tarik tunai tanpa kartu akan memiliki banyak peminat. Peminat akan tertarik menggunakannya karena sistemnya yang mudah dan nyaman. sesuai keinginan pengguna dengan fleksibilitas kapan saja, di mana saja.

#### b. Kelebihan Kemudahan

Ada beberapa kelebihan kemudahan, yaitu sebagai berikut ini:

---

<sup>4</sup> Embun Duriyani Soemarmo dan Fernanda Idham Kholid, 'Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Pt Bank Bni Syariah Kcp Magelang' , Jurnal sains ekonomi dan perbankan syariah, 8.2 (2018) h.52.

- 1) Dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan akses 24 jam .
- 2) Tidak terlalu membutuhkan waktu atau tenaga berlebih untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut.
- 3) Dapat diakses melalui ponsel.<sup>5</sup>

c. Indikator Kemudahan

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kemudahan, yaitu:

- 1) Mudah untuk dipelajari
- 2) Mudah di mengerti
- 3) Mudah digunakan
- 4) Fleksibel.

3. Keamanan

a. Pengertian Keamanan

Keamanan adalah kemampuan untuk mengontrol dan menjaga kerahasiaan data transaksi. Park dan Kim lebih lanjut menyatakan bahwa memastikan keamanan berperan penting dalam membangun kepercayaan dengan mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> H. Bambang Winarko, *Komunikasi Pemasaran Digital: Buku Panduan Praktis*, Edisi 1 (Jawa Tengah: CV. Amerta Media, 2021), h. 17.

<sup>6</sup> Muhammad Bahrudin Firmasyah, *Manajemen keamanan informasi di perpustakaan menggunakan framework SNI ISO/IEC27001*, (Media Pustakawan, 2018) h. 21

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan Bank untuk melindungi informasi pribadi yang diperoleh dari transaksi elektronik dari pengguna yang tidak berhak. Keamanan transaksi elektronik memberikan jaminan keamanan data pribadi nasabah saat bertransaksi melalui layanan *mobile banking*.<sup>7</sup>

Keamanan merupakan faktor penting dalam layanan internet banking yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya. Semakin tinggi tingkat keamanan yang ditawarkan oleh bank kepada konsumen/nasabah mobile banking, maka akan semakin tertarik nasabah untuk bertransaksi menggunakan layanan yang ditawarkan.

b. Faktor yang mempengaruhi keamanan

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keamanan yaitu :

1) Regulasi dan kebijakan untuk semua pengguna.

Pengguna dalam hal ini adalah kontak dalam sistem, memiliki hak untuk mengakses dan menggunakan layanan secara terpisah, pada tingkat yang berbeda.

Yang ditekankan dalam regulasi dan kebijakan untuk semua pengguna adalah *security awareness*

---

<sup>7</sup> Ahmad 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 manajemen 8.1 (2014) (h. 9)

atau kesadaran akan pentingnya keamanan sistem dalam sebuah layanan (termasuk *e-commerce*).

- 2) Standar keamanan sesuatu yang harus diperhatikan. Standar keamanan sesuatu yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan keamanan dalam *e-commerce* adalah standar keamanan terutama yang diakui secara internasional dan menjadi pedoman bagi semua *e-commerce* dunia.
- 3) Keamanan pada sistem, keamanan pada sistem adalah poin yang paling banyak dibahas dan diimplementasikan, mengingat aspeknya sangat banyak untuk setiap layer pada jaringan komputer, dengan banyak kemungkinan jenis penyerangan, serta beragam kemungkinan solusi penyelesaian di dalamnya.

#### c. Kelebihan Keamanan

Adapun kelebihan keamanan, yakni sebagai berikut:

- 1) Merasa aman karena bertransaksi hanya menggunakan *handphone*.
- 2) Kode atau PIN tetap terjaga saat melakukan transaksi.
- 3) Terhindar dari kejahatan penipuan.

#### d. Indikator Keamanan

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel keamanan, yaitu:

- 1) Merasa aman
- 2) Mencegah penipuan
- 3) Rahasia data terjaga.<sup>8</sup>

#### 4. Minat

##### a. Pengertian Minat

Minat adalah kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu untuk memperoleh minat atau keinginan untuk melakukan sesuatu sehingga seseorang tertarik untuk melakukannya. Dalam konteks penggunaan sistem informasi perilaku merupakan penggunaan sesungguhnya (*actual usage*) dari teknologi tersebut seperti *mobile banking* dan apabila *mobile banking* memiliki ketertarikan yang unik maka minat nasabah untuk menggunakannya semakin tinggi.<sup>9</sup>

Minat adalah ketertarikan individu terhadap objek tertentu yang menyebabkan individu tersebut memilih objek tertentu. Menurut Davis, minat perilaku didefinisikan sebagai kekuatan yang membuat seseorang tertarik untuk melakukan perilaku tertentu. Minat perilaku adalah keinginan untuk terlibat dalam suatu perilaku.

---

<sup>8</sup> Muhammad Bahrudin Firmasyah, *Manajemen keamanan informasi di perpustakaan menggunakan framework SNI ISO/IEC27001*, (Media Pustakawan, 2018) h. 37

<sup>9</sup> Ahmad Qorib, Yoserizal Saragih, dan Suwandi, *Pengantar Jurnalistik*, (Jawa Barat: Guepedia, 2019), h. 58.



Minat adalah ketertarikan individu terhadap objek tertentu yang mengarahkan bagi individu untuk dapat memilih objek tertentu yang mereka inginkan. Menurut Davis, minat didefinisikan sebagai kekuatan yang membuat seseorang tertarik untuk melakukan perilaku tertentu. Minat perilaku adalah keinginan untuk terlibat dalam suatu perilaku.<sup>10</sup>

Dari definisi pengertian minat di atas, dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu ketertarikan dan kecenderungan minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan transaksi tarik tunai tanpa kartu yang bertujuan agar nasabah merasa nyaman dan puas dalam menggunakan fasilitas tersebut.

b. Faktor yang mempengaruhi minat

Menurut Diah Ayu Pitaloka faktor-faktor yang mempengaruhi minat, sebagai berikut:

1) Efisiensi

Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) atau antara daya dan hasil. Daya yang dimaksud meliputi tenaga, pikiran, waktu, biaya.

---

<sup>10</sup> Giga Bawa Laksana, 'Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking', Jurnal Administrasi Bisnis 26.2 (2015) (h.5).

## 2) Kemudahan

Kemudahan penggunaan adalah ukuran seberapa percaya diri pengguna dengan teknologi tertentu yang menggunakan sistem tertentu memberi mereka kebebasan tanpa usaha ekstra. Hal Ini didasarkan pada dalam pengertian kata kemudahan, yang berarti tidak adanya kesulitan atau usaha yang besar.

## 3) Keamanan

Keamanan merupakan faktor penting dalam layanan internet banking yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya. Semakin tinggi tingkat keamanan yang ditawarkan oleh bank kepada konsumen/nasabah mobile banking, maka akan semakin tertarik nasabah untuk bertransaksi menggunakan layanan yang ditawarkan.<sup>11</sup>

## 4) Faktor Psikologis

Faktor psikologis adalah wawasan tentang bagaimana pikiran kita bekerja. Pilihan pembelian konsumen dipengaruhi oleh empat faktor, antara lain: motivasi, persepsi, pembelajaran, dan keyakinan atau sikap .

---

<sup>11</sup> Diah Ayu Pitaloka, 'Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Di Kota Cirebon)' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h.27

### c. Indikator Minat

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel minat, yaitu:

- 1) Berencana untuk menggunakan
- 2) Keinginan menggunakan layanan
- 3) Keinginan meningkatkan penggunaan
- 4) Berlanjut dimasa datang.<sup>12</sup>

## 5. Tarik Tunai

### a. Pengertian Tarik Tunai

Banyak transaksi yang dapat dilakukan melalui ATM seperti transfer uang, cek saldo rekening tabungan, bayar tagihan dan tarik tunai. Penarikan tunai adalah transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui ATM untuk menarik uang dari rekening tabungan, saat akan transaksi nasabah harus memasukkan PIN rahasia terlebih dahulu.<sup>13</sup> Besar uang yang dapat diambil nasabah tergantung dari jenis kartu atm yang digunakan, karena setiap kartu punya batas yang berbeda, ada yang Rp5 juta perhari, Rp15 juta hari, dan seterusnya. Penarikan tunai melalui mesin ATM yang sesuai dengan kartu ATM yang digunakan tidak akan dikenakan biaya, sedangkan jika

---

<sup>12</sup> Muhammad Arifiyanto dan Nur Kholidah, *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa menggunakan uang elektronik berbasis server*, Edisi 1 (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2020), h. 8.

<sup>13</sup> Binti Mahtumah, *Administrasi Transaksi*, (Grasindo, 2021), h.69-73.

menggunakan kartu ATM dan mesin ATM yang berbeda maka dikenakan biaya sebesar Rp6500 per transaksi.

b. Tarik tunai tanpa kartu

Tarik tunai tanpa kartu adalah layanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan kepada nasabahnya yang ingin menarik uang tunai dari ATM melalui mobile banking. Oleh karena itu, layanan ini memungkinkan penarikan uang dari ATM tanpa harus menggunakan kartu bank. Tarik tunai tanpa kartu merupakan salah satu layanan yang paling banyak diminta oleh nasabah. Layanan ini dianggap cepat, nyaman dan menghemat banyak waktu. Layanan tarik tunai tanpa kartu juga dirancang untuk kemudahan seorang nasabah ketika mengalami kondisi darurat tertentu untuk berbagai keperluan.<sup>14</sup>

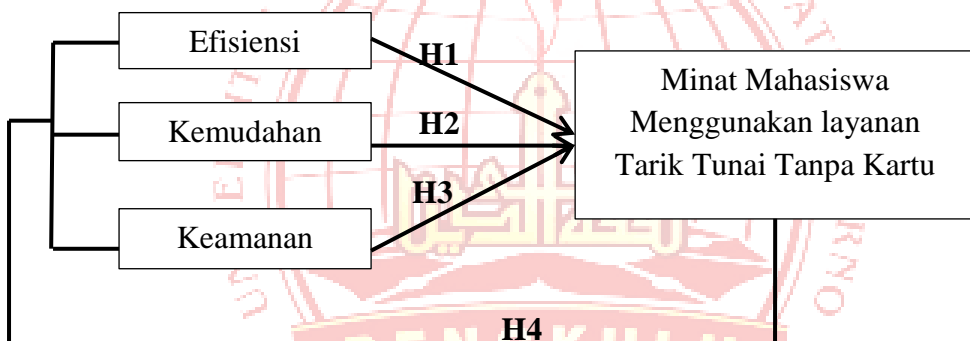
Tarik tunai tanpa kartu adalah solusi untuk menghadapi keadaan darurat seperti kehilangan dompet, tidak membawa uang tunai, atau kehilangan kartu maupun kartu ATM tertelan. Layanan tarik tunai tanpa kartu ini juga cepat diakses melalui *handphone*. Kehadiran teknologi ini dalam layanan perbankan jelas sangat memudahkan nasabah. Layanan tarik tunai

---

<sup>14</sup> Dewi Sartika Nasution, Muhammad Muhajir, dan Lalu Ahmad Ramadani, *Ekonomi Digital*, Edisi 1 (Mataram: FEBI UIN Mataram, 2019), h.50-51.

tanpa kartu ini umumnya hadir dalam aplikasi perbankan demi mendukung kemajuan bank di tengah kompetisi yang kian ketat. Itulah alasan mengapa bank saat ini dituntut lebih waspada saat menentukan aplikasi perbankan yang tepat guna mendukung kesuksesan bank itu sendiri. Salah satunya adalah kelengkapan fitur seperti tarik tunai tanpa kartu lewat aplikasi *mobile banking*.<sup>15</sup>

### B. Kerangka Berpikir



Berdasarkan kerangka berpikir yang ada diatas maka dapat diketahui variabel independen penelitian ini yaitu efisiensi (X1), kemudahan (X2), keamanan (X3), dan variabel dependen minat Mahasiswa Menggunakan layanan Tarik tunai tanpa kartu (Y).

---

<sup>15</sup> Margareta Sherly Kurniawan, dan Phan Oktavius Theo Andreas Riyadi, *Teknologi Keuangan Anak Muda* (SCU Knowledge Media, 2022) h. 36.

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, dapat diketahui hipotesis dari penelitian sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh positif Efisiensi terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Syariah Indonesia.

H2 : Terdapat pengaruh positif Kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Syariah Indonesia.

H3 : Terdapat pengaruh positif Keamanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Syariah Indonesia.

H4 : Terdapat pengaruh positif Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Syariah Indonesia.

