BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Edukasi *Customer Service*

Edukasi adalah pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Pendidikan sering terjadi dibawah bimbingan orang lain, tetapi juga memungkinkan secara otodidak. Setiap pengalaman yang memiliki efek formatif pada cara orang berpikir, merasa, atau tindakan dapat dianggap pendidikan atau edukasi.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat melakukan "One Stop Service", artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa akan kepentingannya dilaksanakan dengan rasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digil

l digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai centre & contact point antara bank dengan nasabah, *customer service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *Cross Selling*.[9]

a. Fungsi *Customer Service*

Dalam praktiknya fungsi *Customer service* di perbankan pada umumnya adalah sebagai berikut:

1) Sebagai Resepsionis, artinya sebagai penerima tamu yang datang ke Bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.
2) Sebagai *Deskman*, artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
3) Sebagai Salesman artinya sebagai orang yang menjual produk perbankan, maksudnya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.
4) Sebagai *Customer Relation Officer*, yaitu sebagai seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk

[9] Kasmir, SE., MM, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), 186.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan.

5) Sebagai Komunikator, artinya sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.
6) Advisor/Konsultan: Dalam melayani nasabah tidak jarang pula *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasannya yang bijak konsultasi perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.
7) *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah (edukasi). *Customer service* adalah account assistant atau pembina/ mendidik bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit.

b. Komponen Edukasi *Customer Service*

Banyak komponen untuk mengedukasi calon nasabah pengguna jasa perbankan yaitu mencakup:

1) Menciptakan citra yang mudah diingat terhadap perusahaan perbankan syariah.
2) Membangun akan kesadaran dan minat terhadap penggunaan jasa tersebut.
3) Membangun preferensi dengan mengkomunikasikan kekuatan dan manfaat dari penggunaan teknologi jasa perbankan tersebut.
4) Menginformasikan dan memperkenalkan nasabah dengan proses penggunaan teknologi jasa sebelum menggunakan jasa tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Mengajarkan atau mendidik nasabah tentang bagaimana cara menggunakan teknologi jasa tersebut dengan semaksimal mungkin kepada nasabah yang ditawarkan oleh pemasar.
6) Membujuk nasabah sasaran bahwa produk jasa tertentu menawarkan solusi terbaik bagi kebutuhan-kebutuhan mereka, dibandingkan dengan tawaran perusahaan-perusahaan perbankan syariah pesaing.
7) Mengingatkan kembali nasabah tentang produk tersebut dan memotivasi nasabah untuk bertindak.
8) Memelihara hubungan dengan nasabah yang sudah ada dan memberikan informasi terbaru lebih jauh tentang bagaimana mendapatkan hasil manfaat atas guna penggunaan produk jasa dari perusahaan perbankan syariah tersebut.[10]

2. Tingkat Pendidikan

Pendidikan adalah proses seseorang mengembangkan kemampuan sikap dan bentuk-bentuk tingkah laku lainnya didalam masyarakat dimana ia hidup, serta proses sosial yang dihadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol khususnya yang datang dari sekolah, sehingga ia dapat memperoleh atau mengalami perkembangan kemampuan individu yang optimal.[11] Dengan begitu suatu proses pendidikan adalah kehidupan masa kini dan sekaligus proses persiapan hidup dimasa mendatang.

[10] Ibid, 188.
[11] Kunaryo Hadikusumo, *Pengantar Pendidikan Pengevaluasian*, (Semarang: IKIP Semarang Press, 1996), 19.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tingkat pendidikan seseorang dapat dilihat dari pengalaman dan pemahaman mereka untuk memilih dan menggunakan suatu produk atau jasa. Tingkat pendidikan sendiri dapat juga diartikan sebagai tingkatan pendidikan persekolahan yang berkesinambungan antara satu jenjang dengan jenjang lainnya. Peningkatan kualitas diri manusia yang dicapai melalui pendidikan, diharapkan dapat mencakup beberapa aspek yaitu: Peningkatan kualitas fikir (kecerdasan dan kreativitas) serta peningkatan kualitas kerja (ketrampilan dan efisien).[12]

Tingkat pendidikan terbagi dalam ruang lingkup yang meliputi pendidikan formal yaitu terdiri atas Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah, dan Pendidikan Tinggi. Pendidikan informal yaitu pendidikan prasekolah. Dan yang terakhir adalah pendidikan non formal. Masing-masing jenjang pendidikan persekolahan dapat dijelaskan sebagai berikut.[13]

a. Pendidikan Formal

Dalam kata formal terdapat kata *form* atau bentuk. Pendidikan yang mempunyai bentuk atau organisasi tertentu, seperti terdapat di sekolah atau universitas, antara lain seperti dibawah ini:

1) Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar adalah pendidikan umum yang lamanya sembilan tahun, diselenggarakan selama enam tahun di Sekolah

[12] M. Tholhah Hasan, *Islam dan Masalah SDM,* (Jakarta: Lantabora Press, 2005), 136-137.
[13] Acr Suryadi, M. Sc., Ph. D, *Pendidikan, investasi SDM, dan pembangunan*,(Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 156.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dasar (SD) dan tiga tahun di Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) atau satuan pendidikan yang sederajat. Pendidikan dasar bertujuan untuk memberikan bekal kemampuan dasar kepada peserta didik untuk mengembangkan kehidupannya sebagai pribadi, anggota masyarakat, warga negara, dan umat manusia, serta mempersiapkan peserta didik untuk mengikuti pendidikan menengah.

2) Pendidikan Menengah

Yang dimaksud pendidikan menengah adalah pendidikan yang diselenggarakan bagi lulusan pendidikan dasar. Jenis-jenis pendidikan menengah meliputi pendidikan menengah umum, pendidikan menengah kejuruan. Pendidikan menengah umum mengutamakan perluasan pengetahuan dan peningkatan keterampilan siswa, serta menyiapkan siswa untuk melanjutkan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi.

Satuan pendidikan menengah umum terdiri atas Sekolah Menengah Umum (SMU) dan Madrasah Aliyah (MA). Tujuan diselenggarakan pendidikan menengah umum adalah meningkatkan pengetahuan siswa melanjutkan pendidikan pada tingkat yang lebih tinggi dan untuk mengembangkan diri sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian. Selanjutnya meningkatkan kemampuan siswa sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anggota masyarakat dalam mengadakan hubungan timbal-balik dengan lingkungan sosial, budaya, dan alam sekitarnya.

3) Pendidikan Tinggi

Pendidikan tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah, yang terdiri atas pendidikan akademik dan pendidikan profesional. Pendidikan akademik terutama diarahkan pada penguasaan ilmu pengetahuan teknologi dan / atau kesenian, sedangkan pendidikan profesional lebih diarahkan terutama pada kesiapan penerapan keahlian tertentu.

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan Diploma, Sarjana, Magister, dan Doktor. Satuan penyelenggara pendidikan tinggi adalah perguruan tinggi. Satuan pendidikan ini dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas. Satuan pendidikan tinggi yang berbentuk sekolah tinggi, institut, dan universitas melaksanakan pendidikan akademik dan/ atau profesional yang terdiri atas program sarjana dan pascasarjana.[14]

a. Pendidikan Non Formal

Pendidikan non formal meliputi berbagai usaha khusus yang diselenggarakan secara terorganisir agar terutama generasi muda dan

[14] Acr Suryadi, M. Sc., Ph. D, *Pendidikan, investasi SDM, dan pembangunan*,(Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 156.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

juga orang dewasa yang tidak dapat sepenuhnya atau sama sekali tidak berkesempatan mengikuti pendidikan sekolah dapat memiliki pengetahuan praktis dan keterampilan dasar yang mereka perlukan sebagai warga masyarakat yang produktif. [15] pendidikan non formal antara lain meliputi bidang pendidikan masyarakat, keolahragaan, dan kebudayaan.

Dalam penelitian ini tingkat pendidikan yang dimaksud adalah diukur dengan tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang agar lebih mudah memahami pengetahuan teknologi, khususnya perkembangan teknologi perbankan. Indikator tingkat pendidikan memiliki peran dalam kepahaman dalam menggunakan teknologi perbankan. Jika tingkat pendidikan yang dimiliki oleh konsumen tinggi maka semakin tinggi pula tingkat kepahaman konsumen tersebut. Karena konsumen dapat berpikir secara lebih efisien dan berpikir cerdas unutuk menggunakan teknologi tersebut, daripada konsumen yang tingkat pendidikannya masih rendah.

3. **Penggunaan Layanan Sistem Teknologi**

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap berpengaruh dan sering digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuan utama TAM adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal tujuan

[15] Ibid, 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengguna teknologi. Terdapat lima konstruksi TAM, kelima konstruksi ini adalah sebagai berikut:

a. Kegunaan (*usefulness*)
b. Kemudahan penggunaan *(ease of use)*
c. Sikap menggunakan teknologi *(attitude towards using technology)*
d. Minat perilaku menggunakan teknologi *(behavioral intention to use)*
e. Penggunaan teknologi sesungguhnya *(actual technology use)* [16]

Model TAM *(Technology Acceptance Model)* yang dikembangkan oleh Davis F.D pada tahun 1989 merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi, karena model ini mudah diterapkan dalam sarana dan dianggap sangat berpengaruh untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi model tersebut. TAM mendefinisikan terdapat dua variabel yang mempengaruhi penerimaan penggunaan terhadap teknologi yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi akan manfaat teknologi.

Dari kedua variabel model TAM tersebut kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, dengan demikian dapat dijelaskan aspek keperilakuan pengguna. Model ini secara lebih jelas menggambarkan

[16] Jogiyanto, *Sitem Teknologi Keperilakuan,* (Yogyakarta: Andi, 2007), 113.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa penerimaan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh kemanfaatan dan kemudahan penggunaan.

1) Penerimaan Penggunaan Teknologi

Iqbaria (1994), Nelson (1996) menyebutkan bahwa secara individu atau organisasi maupun kolektif penerimaan penggunaan dapat dijelaskan dari variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini penggunaan suatu sistem yang berbasis teknologi dapat mengembangkan kinerja individu atau kinerja organisasi.

2) Kemanfaatan

Kemanfaatan merupakan kondisi dimana seseorang telah mempercayai bahwa dari penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dalam suatu pekerjaannya.[17] Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas atau efektivitas, pentingnya bagi tugas, dan kebermanfaatan secara keseluruhan.[18]

Kemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan atau keragaman aplikasi yang dijalankan.

Davis.F.D (1989), Adam.et.al (1992) mendefinisikan kemanfaatan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang

[17] Jogiyanto, *Sitem Teknologi Keperilakuan,* (Yogyakarta: Andi, 2007), 105.
[18] Tjayono....,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan teknologi dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan keragaman aplikasi yang dijalankan.

Thomson (2004) menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Chin dan Tood (1995) memberikan beberapa dimensi kemanfaatan teknologi. Kemanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan kemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas). Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi:

a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah.
b. Bermanfaat.
c. Menambah produktifitas.
d. Mengembangkan kinerja pekerjaan.
e. Mempertinggi efektifitas.

Kemanfaatan dengan estimasi dua faktor dibagi menjadi dua kategori yaitu kemanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi-dimensi yang dikelompokkan sebagai berikut:

a. Kemanfaatan meliputi dimensi: Menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, dan menambah produktifitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Efektifitas meliputi dimensi: Mempertinggi efektifitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan.[19]

3) Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagaimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.[20] Kemudahan penggunaan tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Sistem tersebut harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang memberatkan, intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan.

Davis,F.D (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dengan mudah dipahami. Menurut Goodwin (1987), Silver (1988), intensitas penggunaan dan interaksi antara penggunaan dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menujukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan teknologi lebih

[19] Bastian, *Pengaruh Persepsi Manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan*, (
[20] Jogiyanto, *Sitem Teknologi Keperilakuan,* (Yogyakarta: Andi, 2007), 108.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mudah bekerja dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan teknologi (manual).

Penggunaan teknologi mempercayai bahwa teknologi lebih fleksibel, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Davis. F.D (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi antara lain meliputi:

a. Teknologi sangat mudah dipelajari.
b. Teknologi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna.
c. Keterampilan penggunaan bertambah dengan menggunakan teknologi.
d. Teknologi sangat mudah dioperasikan.

4. ATM

Anjungan Tunai Mandiri merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller.* ATM hakikatnya adalah piranti bank berskala mini yang dioperasikan dengan sistematik dengan mengandalkan teknologi komputasi dan teknologi komunikasi nirkabel yang memungkinkan nasabah mendapat layanan teller secara otomatis, meskipun tanpa teller manusia. Lokasi ATM tersebar di tempat-tempat strategis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. **Manfaat ATM**

Manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM adalah:

1) Praktis dan mudah dalam pengoperasian mesin ATM, tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi atau memperoleh informasi.
2) Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
3) Aman tidak perlu membawa uang tunai untuk melakukan transaksi belanja di toko dan menjamin keamanan dan privasi.
4) Terdapat di berbagai tempat-tempat yang strategis. [21]
5) Fleksibel, transaksi penarikan tunai/ pembelanjaan via ATM/ EDC (*Electronic Data Capture)* dapat dilakukan di jaringan bank sendiri, jaringan lokal dan internasional.
6) Transparan dalam setiap transaksi karena setiap transaksi non tunai yang kita lakukan terekam dan tercatat oleh sistem perbankan.
7) Tidak lagi menerima pengambalian dalam bentuk barang kecil (permen) lantaran pedagang yang tidak memiliki pecahan uang kecil.
8) Keamanan yang tersistem karena dalam penggunaannya hanya Anda yang bisa menggunakannya.

[21] Kasmir, SE., MM, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), 182.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. **Instrumen transaksi non tunai**

1) *Debit (or check) Card:* Kartu yang digunakan pada ATM atau terminal point-of-sale (POS) yang memungkinkan pelanggan memperoleh dana yang langsung didebet (diambil) dari rekening banknya.

2) *Electronic Fund Transfer* (EFT)*:* Perpindahan "uang" atau "pinjaman" dengan sejumlah dana melalui media elektronik. sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk kepentingan pihak yang ditunjuk sebagai penerima. Pihak bank dapat melakukan atau menerima kiriman untuk kepentingan nasabah, termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank tersebut dan akan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabahnya.

3) *Electronic Check Conversion*: Proses konversi informasi yang tertuang dalam cek (nomor rekening, jumlah transaksi) kedalam format elektronik agar bisa dilakukan pemindahan dana elektronik atau proses lebih lanjut.

4) *Direct Payment*: Salah satu bentuk pembayaran yang mengizinkan nasabah untuk membayar tagihan melalui transfer dana elektronik. Dana tersebut secara elektronik ditransfer dari rekening nasabah ke rekening kreditor. *Direct payment* berbeda dengan dari *preauthorized debit* dalam hal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini, nasabah harus menginisiasi setiap transaksi *direct payment.*

5) *Direct Deposit:* Salah satu bentuk pembayaran yang dilakukan oleh organisasi (misalnya pemberi kerja atau instansi pemerintah) yang membayar sejumlah dana (misalnya gaji atau pensiun) melalui transfer elektronik. Dana ditransfer langsung ke setiap rekening nasabah.

6) *Payroll Card:* Salah satu tipe "stored-value card" yang diterbitkan oleh pemberi kerja sebagai pengganti cek yang memungkinkan pegawainya mengakses pembayarannya pada terminal ATM. Pemberi kerja menambahkan nilai pembayaran pegawai ke kartu tersebut secara elektronik.

7) *Preauthorized Debit (or automatic bill payment):* Bentuk pembayaran yang mengizinkan nasabah untuk mengotorisasi pembayaran rutin otomatis yang diambil dari rekening banknya pada tanggal-tanggal tertentu dan biasanya dengan jumlah pembayaran tertentu (misalnya pembayaran listrik, tagihan, telepon, dll). Dana secara elektronik ditransfer dari rekening pelanggan ke rekening kreditor (misalnya PLN atau PT Telkom).[22]

[22] Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 127-128.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Pelayanan Teknologi Jasa dalam Akad *Ijārah*

Produk-produk jasa perbankan dengan pola lainnya pada umumnya menggunakan akad-akad tabarru' yang dimaksudkan tidak untuk mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan sebagai fasilitas pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Oleh karena itu, bank sebagai penyedia jasa hanya membebani biaya administrasi. Jasa perbankan golongan ini bukan termasuk akad *tabarru'* adalah akad *sharf* yang merupakan akad pertukaran uang dengan uang dan *ujr* yang merupakan bagian dari *ijārah* yang dimaksudkan untuk mendapatkan upah atau *fee.*

Akad *ijārah* akad untuk memanfaatkan jasa, baik jasa atas barang ataupun jasa atas tenaga kerja. *Ijārah* biasa juga disebut sewa, jasa, atau imbalan. *Ijārah* adalah istilah dalam Fikih Islam dan berarti memberikan sesuatu untuk disewakan. Menurut Sayyid Sabiq, *ijārah* adalah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian. Bila digunakan untuk mendapatkan manfaat barang, maka disebut sewa-menyewa. Sedangkan jika digunakan untuk mendapatkan manfaat tenaga kerja, disebut upah-mengupah. [23] Hakikatnya *ijārah* adalah penjualan manfaat. Ada dua jenis ijarah dalam hukum Islam, yaitu:

a. *Ijārah* yang berhubungan dengan sewa jasa, yaitu mempekerjakan jasa seseorang dengan upah sebagai imbalan jasa yang disewa.

[23] Adiwarman, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hl. 74.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pihak yang yang mempekerjakan disebut *musta'jir,* pihak pekerja disebut *ajir,* upah yang dibayarkan disebut *ujrah.*

b. *Ijārah* yang berhubungan dengan sewa aset atau properti, yaitu memindahkan hak untuk memakai dari aset atau properti tertentu kepada orang lain dengan imbalan biaya sewa.[24]

a. Rukun Akad *Ijārah*

Rukun dari akad *ijārah* yang harus dipenuhi dalam transaksi ada beberapa, yaitu:

1) Pelaku akad, yaitu *musta'jir* (penyewa) adalah pihak yang menyewa aset, dan *mu'jir/ muajir* (pemilik) adalah pihak pemilik yang menyewakan aset menggunakan objek ijārah secara bebas jika akad ijārah dilakukan secara mutlak.
2) Objek akad, yaitu m*a'jur* (aset yang disewakan), dan *ujrah* (harga sewa).
3) *Shighah,* yaitu *ijab dan qabul.* [25]

Sewa menyewa disyari'atkan berdasarkan alquran dan sunnah *ijārah* sebagai suatu transaksi yang sifatnya saling tolong menolong mempunyai landasan yang kuat dalam al-Qur'an dan Hadits. Firman Allah Swt :

[24] Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hl. 99.
[25] Ibid, 101.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجٰتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا وَرَحْمَةُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُوْنَ ٣٢

Artinya: "Apakah yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan" (Qs Az- Zukhruf: 32).

Hadist Shahih dari Ibnu Umar Radhiyallahu Anhuma, Ia berkata bahwa Rasulullah SAW bersabda:

اعْطُوْا الأجِيْر اجْره قَبل انْ يَجفَ عرقه

Artinya: " Berilah upah kepada para pekerja sebelum mengering keringatnya" (HR. Ibnu Majah).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini, ada beberapa penelitian terdahulu yang juga pernah membahas mengenai tingkat pendidikan terhadap penggunaan ATM. Untuk lebih jelasnya mengenai penelitian terdahulu yang relevan bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
1	Ratih Widi Lestari	Pengaruh Upah, Tingkat Pendidikan, dan Teknologi terhadap produktivitas tenaga kerja pada industri kecap di Kecamatan Pati Kabupaten Pati	Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan kuisioner dan *interview*. Menggunakan analisis regresi linear berganda	Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel upah, tingkat pendidikan, dan teknologi terhadap produktivitas kerja.	Berbeda dilihat dari segi vaiabel (Y) berupa produktivitas kerja.
2	Bastian Amanullah	Pengaruh Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking.	Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan Uji F dan uji t..	Hasil penelitian menunjukan bahwa berdasarkan hasil analisi regresi berganda dapat kita lihat bahwa seluruh variabel independen yaitu Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap sikap positif	Berbeda dilihat dari segi vaiabel (X) yang Persepsi manfaat, kemudahan, penggunaan, dan kepercayaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

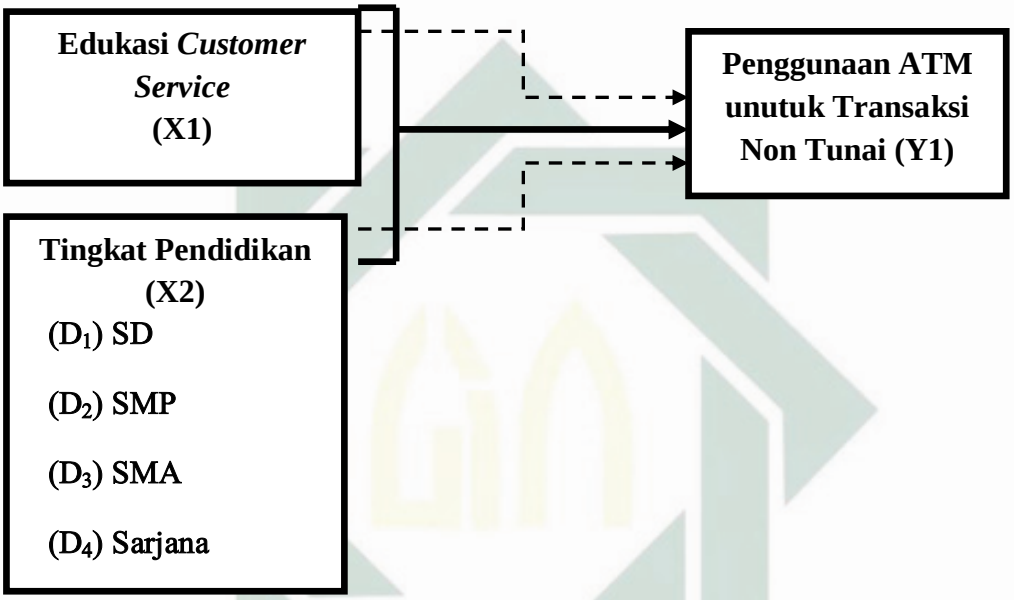
				penggunaan layanan mobile banking yang signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu sikap positif penggunaan layanan mobile.	
3	Hadian Jusil Bachtiar	Perlindungan Hukum Nasabah Pemilik Kartu ATM dalam Perjanjian Autodebet pada Bank Internasional Indonesia Balikpapan	Metode yang digunakan adalah metode regresi linear saja, karena hanya terdapat satu variabel independ.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan Pada bahwa pengaruh perlindungan hukum bagi nasabah Pemilik kartu ATM sangat berpengaruh untuk perjanjian autodebet pada Bank Internasional di Balikpapan	Variabel X berbeda yaitu perlindungan hukum
4.	Fakih Lukita Sari	Analisa e-Banking dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan Di Bank Tabungan Negara KCP Sukoharjo	Metode yang digunakan adalah regresi linear berganda.	Hasil penelitian ini Memberikan gambaran mengenai kinerja bank BTN dalam memberikan layanan dan jasa e-banking dimana perhitungan statistik menggunakan bantuan program spss	Perbedaan terdapat pada variabel Independen (X) Yaitu jasa dan layanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual ini menggambarkan edukasi customer service (x_1) dan tingkat pendidikan (x_2) dalam transaksi non tunai (y_1). Model kerangaka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Keterangan :

- - - - - - - - - → Pengaruh secara parsial

——————→ Pengaruh secara simultan

Edukasi CS (X1) dan Tingkat Pendidikan (X2) adalah variabel bebas (independen) yang dapat mempengaruhi variabel terikat (dependen). Penggunaan ATM dalam transaksi non tunai (Y) adalah variabel dependen yang akan dipengaruhi oleh variabel independen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai kesimpulan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya atau dapat dikatakan proporsi tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesa selalu disajikan dalam bentuk statemen yang menghubungkan secara eksplisit maupun implisit satu variabel dengan dengan satu atau lebih variabel lainnya. Dasar penyusunan hipotesis adalah kerangka berpikir. Hipotesis dalam penyusunannya secara teknis langkahnya yakni dimulai dari umum dan khusus.[26]

1. Hipotesis Simultan

   H_0 = Tidak adanya pengaruh edukasi *customer service* dan tingkat pendidikan terhadap penggunaan ATM dalam transaksi non tunai.

   H_a = Adanya pengaruh edukasi *customer service* dan tingkat pendidikan terhadap penggunaan ATM dalam transaksi non tunai.

2. Hipotesis Parsial

   H_0 = Tidak adanya pengaruh edukasi *customer service* terhadap penggunaan ATM dalam transaksi non tunai.

   H_a = Adanya pengaruh edukasi *customer service* terhadap transaksi penggunaan ATM dalam transaksi non tunai.

   H_0 = Tidak adanya pengaruh tingkat pendidikan terhadap penggunaan ATM dalam transaksi non tunai.

   H_a = Adanya pengaruh tingkat pendidikan terhadap penggunaan ATM dalam transaksi non tunai

[26] Dr. Ir. Masyhuri dan Drs. M. Zainuddin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2008), 136.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id