

## Preferensi Masyarakat Kecamatan Pamijahan Dalam Pemanfaatan *Self-Service Technologies* Dibank Syariah

(Studi Pada Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor, Jawa Barat)

Keris Kartono<sup>1</sup>, Rully Trihantana<sup>2</sup>, Ibu Ria Kusumaningrum<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor.

<sup>1</sup> Email: keriskartono2017@gmail.com, <sup>2</sup> Email: rully.trihantana@febi-inais.ac.id,

<sup>3</sup> Email: ria\_kusumaningrum@inais.ac.id.

### Abstract

One of the activities of a Sharia Bank that distributes funds to the public to develop a service based on independent information technology to be practical, easy, comfortable, and economical in cost, on Self-Service Technologies (SSTs) services such as Automatic Teller Machines (ATMs), SMS Banking, Mobile Banking, and Internet Banking. Currently, people in urban areas have been using SSTs a lot, while in rural areas SSTs the facilities and infrastructure are not sufficient enough. The aim is to examine people's preferences in the use of SSTs in Islamic banks. The research used a descriptive qualitative method with a phenomenological approach, the research subjects were in the Pamijahan sub-district, Bogor regency. The results of this study indicate that people's preferences are like or dislike like the number of respondents who like ATM machines 100% and 0% dislike, Mobile Banking is preferred by 75% and those who do not like it 15%, Internet Banking is preferred by 15% and those who do not like it. 75%, and SMS Banking is preferred 0.5% and 98.05% do not like it. In the village community, Kecamatan Pamijahan prefer ATM machines rather than Mobile Banking, Internet Banking, and SMS Banking because ATM machines are one of the facilities that are characterized by being able to withdraw cash cash at the ATM machine. Utilization of Self-Service Technologies In the Pamijahan sub-district, Bogor Regency, it is time efficient, practical, can check financial 24 hours, is safe, gets bank information, is free to register, and is comfortable. It is necessary to develop SSTs in rural communities so that their use is more optimal.

**Keywords:** Preferences, Utilization of Self-Service Technologies, and Islamic Banks

### Abstrak

Salah satu aktifitas Bank Syariah yang menyalurkan dana kepada masyarakat untuk mengembangkan suatu pelayanan yang berbasis mandiri teknologi informasi menjadi praktis, mudah, nyaman, dan biaya yang ekonomis, pada layanan *Self-Service Technologies* (SSTs) seperti mesin *Automatic Teller Machine* (ATM), *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Saat ini masyarakat dipedesaan telah banyak memanfaatkan SSTs sedangkan dipedesaan SSTs sarana prasarana yang belum cukup untuk memadai. Tujuannya untuk mengkaji preferensi masyarakat dalam pemanfaatan SSTs di bank syariah. penelitian menggunakan metode Kualitatif Deskriptif dengan pendekatan fenomenologi, subjek penelitian di kecamatan pamijahan kabupaten Bogor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi masyarakat dalam kecenderungan suka atau tidak suka seperti dari jumlah responden yang disukai Mesin ATM 100% dan tidak sukanya 0%, *Mobile Banking* disukai 75% dan yang tidak sukanya 15%, *Internet Banking* disukai 15% dan yang tidak sukanya 75%, dan *SMS Banking* disukai 0,5% dan yang tidak sukanya 98,05%. Dalam Masyarakat desa kecamatan pamijahan menyukai mesin ATM daripada *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *SMS Banking* dikarenakan Mesin ATM adalah salah satu fasilitas yang ciri khasnya bisa mengambil tarik tunai uang di mesin ATM Tersebut. Pemanfaatan *Self-Service Technologies* Di kecamatan pamijahan kabupaten bogor yaitu efisien waktu, praktis, bisa cek keuangan 24 jam, aman, mendapatkan informasi bank, gratis untuk mendaftar, dan nyaman. Hal ini harus

dikembangkan SSTs di masyarakat pedesaan supaya lebih optimal pemakaiannya.

**Kata Kunci : Preferensi, Pemanfaatan *Self-Service Technologies*, dan Bank Syariah**

## I. PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Perbankan mempunyai tugas penting bagi kegiatan ekonomi karena suatu negara tentu tidak lepas pada alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang dan medianya. Dari peran tersebut membuktikan bahwa industri perbankan merupakan pusat dari sistem perekonomian itu sendiri. Perbankan memiliki tugas dan fungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat, perbankan juga bersifat sebagai perantara pelayanan. Perbankan didunia mulai saat ini berkembang pesat dengan menggunakan teknologi informasi sehingga dalam penghimpunan dan produk dan layanan yang ditawarkan kepada para nasabah sehingga dukungan teknologi perbankan ini digunakan memadukan semua layanan jasa perbankan dan meningkatkan pelayanan untuk individu yang memerlukan layanan perbankan tersebut (Banar, 2015: 1).

Perbankan syariah di Indonesia juga telah mengalami perubahan yaitu bergesernya perbankan syariah yang melayani perusahaan (*corporat banking*) menjadi pada pelayanan perseorangan (*customer banking*). Penggeseran perbankan syariah di Indonesia tersebut ditandai dengan semakin banyaknya masyarakat dalam memiliki bank syariah terutama dikaitkan dengan layanan perbankan syariah. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 3 Undang-Undang No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (selanjutnya disebut UU Perbankan Syariah) tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan, meningkatkan sebuah keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Keadaan tersebut mengakibatkan sektor perbankan syariah semakin ketat dalam persaingan sehingga bank syariah dituntut untuk lebih

inovatif khususnya berkaitan dengan inovasi yang berhasil mentransformasi suatu sistem. Dengan memperkenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan, dan biaya yang ekonomis, perkembangan produk maupun layanan yang diberikan kepada masyarakat (Soekma, 2018: 573 dan Banar, 2015: 1).

Perkembangan pelayanan bank syariah yang sangat di butuhkan oleh masyarakat dalam memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening atau rekening lain, tarik tunai, kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung lainnya untuk transaksi. Pelayanan oleh bank syariah dihadapkan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam perkembangan pelayanan bank syariah dalam teknologi informasi banyak dimanfaatkan dalam transaksi bank syariah menjadi efektif dan efisien. Pihak bank syariah juga membutuhkan kreativitas untuk memperkenalkan produk atau pelayanan baru tersebut dengan teknologi yang baik agar dapat diterima masyarakat. Menurut fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syariah dalam teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi di bidang layanan jasa keuangan. Menurut fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syariah dalam penyelenggara adalah badan hukum Indonesia yang menyediakan, mengelola dan mengoperasikan Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi. Sehingga bank syariah harus menggunakan pelayanan berbasis teknologi untuk mempermudah transaksi untuk masyarakat yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu masyarakat datang ke kantor

cabang atau cabang pembantu bank yang disediakan oleh bank yang dimanfaatkan masyarakat untuk bertransaksi keuangan seperti menabung, penarikan, pembelian, dan pembayar menjadi lebih mudah bank mulai menggunakan transaksi keuangan berbasis teknologi (Fatwa DSN-MUI, 2018: 6).

Pelayanan bank syariah dengan sentuhan teknologi dalam transaksi seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. dalam perkembangan dikenal sebagai *Self-Service Technologies (SSTs)* di sektor perbankan syariah. Perkembangan teknologi *Self-Service Technologies (SSTs)* tersebut banyak digunakan oleh masyarakat. Pelayanan bank syariah dalam *Self-Service Technologies (SSTs)* ini merupakan salah satu layanan teknologi mandiri yang memudahkan masyarakat bertransaksi keuangan yang tadinya melayani masyarakat di dalam kantor dalam bertransaksi keuangan sekarang mendapatkan pelayanan tidak harus bertemu ke bank syariah masyarakat bisa memanfaatkan layanan *Self-Service Technologies (SSTs)* disediakan oleh bank (Soekma, 2018: 573).

Dalam memanfaatkan pelayanan bank syariah *Self-Service Technologies (SSTs)* seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan pemanfaatan media sosial. Menurut fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syariah dalam Pengguna adalah pemberi pembiayaan dan penerima pembiayaan yang menggunakan Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi (DSN-MUI, 2018: 6). Akan tetapi, Namun demikian tidak semua anggota masyarakat memanfaatkan secara optimal *Self-Service Technologies (SSTs)* yang disediakan oleh bank, termasuk bank syariah.

Saat ini kecepatan dan ketepatan dalam hal akses layanan merupakan faktor yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Masyarakat pun memanfaatkan transaksi keuangan di bank syariah dalam *Self-Service Technologies (SSTs)* bank syariah. *Self-Service Technologies (SSTs)* bank syariah adalah salah satu bentuk layanan *SSTs* yang diberikan bank untuk mempermudah akses masyarakat, Sehingga suatu perantara teknologi yang memungkinkan masyarakat untuk menghasilkan sendiri pelayanan tanpa bergantung pada karyawan bank. Masyarakat sudah mengetahui *Self-Service Technologies (SSTs)* dikarenakan lalulintas transaksi berbasis teknologi. Namun demikian tidak semua anggota masyarakat mengetahui secara optimal *Self-Service Technologies (SSTs)* yang disediakan oleh bank syariah (Soekma, 2018: 573).

Saat ini masyarakat dipertkotaan telah banyak memanfaatkan *SSTs* dalam melakukan bertransaksi keuangan pada industri keuangan syariah hal ini didukung oleh sarana prasarana yang cukup memadai serta tersedianya jaringan, menggunakan *Smartphone* yang sudah merata di semua kalangan, sehingga mendapatkan sarana prasarana yang mudah di perkotaan. Namun demikian, masyarakat pedesaan tentu memiliki keterbatasan baik akses jaringan manapun, sehingga sarana prasarana yang belum cukup untuk memadai. ingin mengkaji lebih lanjut tentang Preferensi Masyarakat Desa Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor Dalam Pemanfaatan *Self-Service Technologies (SSTs)* bank syariah.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Ketersediaan akses jaringan maupun *smartphone* di daerah pedesaan tidak selengkap seperti di masyarakat perkotaan. Disatu sisi masyarakat tentu menginginkan kecepatan, ketepatan dan akses yang mudah bagi kelancaran aktivitas transaksi perbankan syariah. Hal ini tentu menjadi fenomenal yang perlu untuk di teliti. Sehingga dengan hal tersebut, penulis mengajukan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana preferensi masyarakat di Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor dalam memanfaatkan *Self-Service Technologies* yang disediakan bank syariah?
2. Apakah masyarakat di Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor sudah memanfaatkan secara optimal *Self-Service Technologies* yang disediakan bank syariah?

## II. LANDASAN TEORI

### II.1. Preferensi

Preferensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pilihan, kecenderungan, minat atau kesukaan (Rahmat, 2017). Preferensi konsumen diyakini menunjukkan bahwa sesuatu merupakan preferensi yang diperoleh konsumen dari berbagai pilihan produk atau jasa yang ada. Dalam teori preferensi dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan sosial. Misalnya jika seseorang ingin mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa dengan sumber daya yang terbatas, maka ia harus memilih pendekatan alternatif agar nilai guna atau kegunaan dapat terwujud dengan sebaik-baiknya (Adiwarman, 2018: 99). Preferensi mengacu pada kesukaan atau minat, makna, atau kata alternatif. Preferensi ini berarti tren adalah motivasi, jika orang bebas memilih apa yang mereka suka, maka itu akan mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka ingin lakukan.

### II.2. Preferensi Menurut Islam

Dalam mempelajari preferensi dalam Islam, kekayaan harus digunakan dengan hati-hati, dalam hal ini yang terpenting cara penggunaan harus diarahkan pada pilihan (preferensi) yang mencakup laki-laki (kebaikan dan kepentingan). Oleh karena itu kekayaan atau harta benda dapat memberikan manfaat bagi kesejahteraan individu

(Mar'atus, 2015: 4).

Di sebutkan pula dalam firman Allah Q.S Al A'raf: 157 yang berbunyi:

يَا مَعْزُومُ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ... 157...

*Bialma'a aroofi wayanhahum a'aani almunkari*

Artinya : "...Yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma'ruf dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar...".

Ayat di atas menasihati mukmin untuk selalu menjalankan hak dan kebebasannya berdasarkan prinsip-prinsip ini. Batasan tersebut diatur menurut konsep kesempatan baik (Thaibat) dan buruk (Khaibaith), yang memberikan kebebasan kepada umat Islam untuk memperoleh dan memiliki sesuatu dengan cara mereka sendiri. Ayat yang berarti "jangan mengikuti jejak setan" itu mengacu pada jalan yang salah. Islam melarang segala cara palsu yang sering digunakan orang untuk mendapatkan hak orang lain yang tidak adil, jahat dan kejam. Islam membenarkan umatnya untuk menggunakan segala cara untuk mendukung kehidupan mereka, selama mereka masuk akal (Afzalur, 1995: 94).

Dalam teori konsumsi individual menurut Islam dalam pengembangan berbagai teori ekonomi lainnya ada tiga sifat yaitu (Adiwarman, 2018: 63-65):

1. Kelengkapan (*completeness*) yaitu sifat ini bermakna seseorang selalu "Ku Tahu Ku Mau". Dalam bahasa Inggris ini bermakna seseorang memiliki "*complete trust or confidence in something*" dalam istilah yang lebih populer disebut "*faith*". Dalam bahasa fikihnya "yakin, keyakinan, iman. *Amantu*", jadi dalam situasi apa pun seorang individu selalau dapat menentukan secara pasti apa yang diinginkannya. Misalnya jika ia dihadapkan pada situasi A dan B, maka ia selalu dapat menentukan pilihannya salah satu dari ketiga kemungkinan :
  - A lebih disukai daripada B
  - B lebih disukai daripada A

- A dan B keduanya sama sama disukai
2. Transitivitas (*transitivity*) yaitu sifat bermakna seseorang selalu “Teguh Pendirian, Tidak Mencla-Mencle”. Dalam bahasa fikihnya “*istiqamah*”, Jika bagi seseorang “A lebih disukai daripada B” dan B lebih disukai daripada C”, maka bagi “A harus lebih disukai daripada C”. Asumsi ini menyatakan bahwa pilihan individu bersifat konsisten secara internal.
  3. Kontinuitas (*continuity*) yaitu sifat ini bermakna “Tak da rotan, akar punjadi.” Dalam bahasa fikihnya “*maa la yudraku kulluhu, la yutraku kulluhu*” (jika tidak dapat melakukan yang baik sepenuhnya, jangan meninggalkan yang baik seluruhnya) jadi bagi seorang “A lebih disukai dari pada B”, maka situasi yang secara cocok “mendekati A,” harus juga disukai daripada B.

## II.2. Teori *Self-Service Technologies*

*Self-Service Technologies* (SSTs) secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan secara langsung (Meuter, 2000: 50). *Self-Service Technologies* (SSTs) adalah konsumen layanan mandiri menilai penghematan waktu dan kehematan biaya, kontrol pribadi, serta penghindaran kontak personel sebagai faktor paling signifikan untuk mengadopsi pendekatan layanan mandiri (Xin Ding, 2007: 514). *Self-Service Technologies* adalah suatu pelayanan teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan sendiri pelayanan tanpa tergantung pada karyawan perbankan melalui internet (Rambat, 2013: 289).

Menurut penulis pengertian *Self-Service Technologies* adalah suatu pelayanan perbankan syariah yang menggunakan layanan mandiri menilai penghematan, biaya, kontrol pribadi dan kecepatan dan tidak tergantung karyawan

bank syariah.

## II.3. Teori Bank Syariah

### II.3.a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi atas dasar syariah (Ifham, 2015: 1). Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan “prinsip syariah” (Wangsawidjaja, 2012: 16).

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenis atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dengan penjelasan sebagai berikut (Andri, 2010: 61) :

- a) Bank umum Syariah (BUS ) adalah bank syariah yang memberikan layanan pembayaran (Andri, 2010: 61). BUS dapat bertindak sebagai bank mata uang dan non mata uang. Bank valas adalah bank yang dapat melakukan transaksi di luar negeri atau transaksi yang berhubungan dengan valuta asing secara keseluruhan, seperti transfer luar negeri, penagihan luar negeri, opening letter of credit, dll.
- b) Unit Usaha Syariah, (selanjutnya disebut UUS) adalah unit kerja kantor pusat bank umum tradisional. Fungsinya adalah kantor atau kantor pusat dari suatu unit yang menjalankan kegiatan usaha sesuai syariah, atau satuan kerja dari cabang bank yang melakukan kegiatan di luar negeri. Menjabat sebagai bisnis rutin Kantor Cabang Syariah (KCP Syariah) dan / atau kantor pusat Unit Usaha Syariah (UUS) satu tingkat lebih rendah dari direksi bank umum biasa yang bersangkutan (Andri, 2010: 61). Unit usaha hukum syariah dapat berperan sebagai bank devisa dan bank non devisa (Andri, 2010: 61).

- c) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah dan tidak menyediakan jasa pembiayaan transportasi dalam kegiatannya. Bentuk hukum satu BPRS terbatas. BPRS hanya dapat dimiliki oleh warga negara Indonesia dan / atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau milik warga negara Indonesia atau kemitraan antara badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

### II.1.b. Pelayanan Transaksi di Bank Syariah Berbasis Teknologi

Pelayanan ini untuk memudahkan nasabah dalam mengambil uang tunai tanpa harus ke bank. Beberapa pelayanan bank yang berbasis teknologi.

- 1) Pelayanan kartu dan atau ATM dan atau EDC

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan Anda melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus ke cabang (Irfan, 2015: 275).

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah terminal / mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah untuk secara mandiri melakukan transaksi keuangan tanpa bantuan teller atau staf bank lainnya (OJK, 2015).

Pada perkembangan saat teknologi ini bank juga telah menyediakan 3 tipe mesin ATM yaitu mesin ATM yang hanya melayani transaksi keuangan non tunai, mesin ATM ini bisa melayani dalam transaksi keuangan seperti penyetoran uang tunai dalam *Cash Deposit Machine* atau bisa disebut CDM, dan mesin ATM yang dapat melayani secara mandiri semua transaksi keuangan yang telah disebutkan di atas (Irfan, 2015: 275).

Fungsi Melalui ATM bank, nasabah bank dapat mengakses rekeningnya untuk melakukan berbagai

transaksi keuangan, termasuk penarikan dan transaksi non tunai, seperti cek saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran rekening listrik, pembelian kredit, dll. (OJK, 2015: 7).

EDC adalah perangkat yang dapat menggunakan kartu debit, kartu kredit, dan kartu prabayar untuk transaksi keuangan di merchant atau toko yang menggunakan EDC di terminal yang terhubung ke jaringan komputer bank. Oleh karena itu, EDC terdiri dari informasi pada kaset. Susunan alat pembaca (kartu atau magnetic stripe), tombol menu dan angka untuk memasukkan jenis transaksi, nilai transaksi dan kode PIN, layar untuk melihat jenis dan nilai transaksi, dan printer untuk mencetak bukti transaksi (OJK, 2015: 8).

Fungsi EDC untuk toko memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran finansial. Bahkan EDC juga dapat digunakan untuk pembayaran telepon, listrik, pulsa, tiket pesawat dan transaksi lainnya. Biasanya EDC menggunakan jaringan sambungan telepon tetap untuk terhubung ke sistem perbankan, namun untuk beberapa belanja Pusat ini memiliki banyak mesin EDC, dan beberapa pusat perbelanjaan menggunakan jaringan jalur khusus. Dengan berkembangnya teknologi seluler, EDC juga dapat menggunakan jaringan dengan sistem GPRS (wireless) (OJK, 2015: 9).

Selain bertransaksi keuangan dengan cara digesek, ada juga EDC yang digunakan dengan cara menempelkan kartunya pada mesin (*card tapping*) bisa digunakan juga seperti membayar parkir, tol, alat transportasi, dan lainnya (OJK, 2015: 9).

- 2) Pelayanan SMS Banking

SMS Banking adalah layanan 24 jam berbasis teknologi yang kami berikan kepada Anda dengan tingkat mobilitas yang tinggi sehingga Anda dapat dengan mudah melakukan

transaksi keuangan perbankan syariah melalui handphone atau smartphone, seperti halnya SMS (Irfan, 2015: 334-345).

SMS banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon genggam / handphone dengan menggunakan media SMS (Short Message Service) (OJK, 2015: 12).

Fungsi SMS Banking meliputi layanan informasi (saldo, entri rekening, tagihan kartu kredit dan suku bunga); layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket) dan berbagai lainnya Fungsi (OJK, 2015: 12).

### 3) Pelayanan *Internet Banking*

*Internet banking* adalah layanan berbasis komputer yang terhubung ke Internet melalui transaksi perbankan yang aman, mudah dan nyaman.

*Internet banking* merupakan salah satu layanan transaksi keuangan perbankan melalui internet. Dalam transaksi keuangan perbankan yang menggunakan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi keuangan dan memperoleh informasi lainnya melalui website perbankan syariah, internet merupakan perantara. Atau kontak antara nasabah dengan bank tanpa harus ke kantor bank juga bisa disebut swalayan, sehingga nasabah atau masyarakat dapat menggunakan komputer, laptop, tablet atau smartphone yang terkoneksi dengan jaringan internet sebagai nasabah dan masyarakat serta sistem perbankan (OJK, 2015: 10).

Fungsi layanan independen dari teknologi internet banking meliputi layanan informasi yang berkaitan dengan tabungan / giro, kartu kredit, informasi perubahan rekening, pembelian tiket, rekening simpanan, transfer dana, transfer antar rekening dan bank, pembelian kredit, setoran

simpanan, pembayaran, dll. Informasi umum, suku bunga dan nilai tukar, seperti TV kabel, asuransi, telepon, internet, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya (OJK, 2015: 10).

### 4) Pelayanan *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah layanan perbankan 24 jam lainnya, Anda tidak perlu beranjak dari kursi Anda. Mobile banking adalah layanan independen yang memungkinkan nasabah atau komunitas perbankan untuk melakukan transaksi keuangan perbankan melalui ponsel atau smartphone android. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan fungsi menu pada kartu Subscriber Identification Module (SIM), unstructured supplementary service data (USSD) atau melalui aplikasi yang diunduh dan diinstal oleh pelanggan. Selain itu, dibandingkan dengan SMS banking, mobile banking juga menyediakan ini nyaman. Karena nasabah tidak perlu mengingat format SMS yang akan dikirimkan ke bank dan nomor tujuan bank SMS (OJK, 2015: 13).

Layanan *mobile banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk anda (OJK, 2015: 13).

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking* dengan menggunakan koneksi jaringan data telko yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer real time ke 83 bank, transfer SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. Bank Syariah Mandiri *mobile banking* memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal shalat, serta kalimat inspiratif (Ifham, 2015: 349).

Fungsi layanan mobile banking antara lain layanan informasi (saldo, transfer rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga dan lokasi cabang / ATM

terdekat); layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), Pembelian (pulsa, tiket) dan berbagai fungsi lainnya (OJK, 2015: 14).

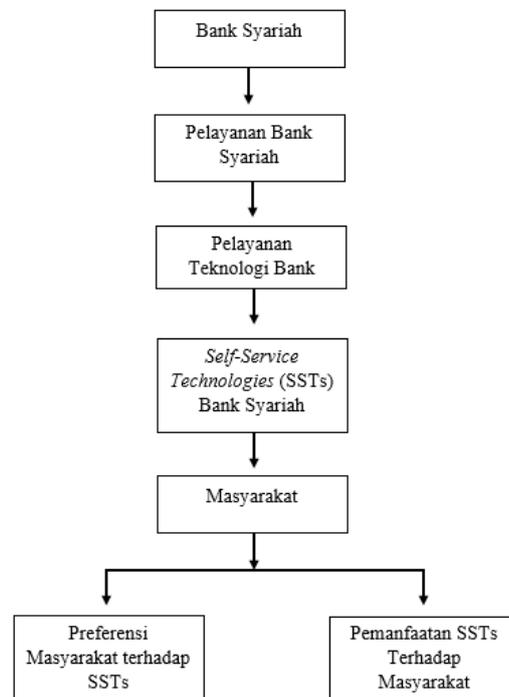
- 5) Pelayanan *Electronic Commerce*  
*Electronic commerce* (*E-commerce*) adalah distribusi, pembelian, penjualan, dan pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti Internet atau TV. Melalui *e-commerce*, pembeli dan penjual dapat melakukan transaksi online berjenis *e-commerce*, antara lain (OJK, 2015: 15)

### III. KERANGKA TEORI

Bank syariah sebagai lembaga keuangan diantaranya berfungsi untuk sebagai intermediasi antara defisit unit dengan surplus unit. Kegiatan bank syariah pada umumnya adalah mengimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana dari masyarakat dan memberikan macam-macam pelayanan transaksi keuangan. Dari masing-masing kegiatan tersebut, bank memiliki berbagai macam produk. Dalam menjalankan kegiatan transaksi untuk masyarakat di anjurkan memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi sehingga agar kegiatan transaksi yang dijalankan lebih efisien, salah satunya layanan bank syariah seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *SMS banking*, *mobile banking*, *internet banking* dalam perkembangan dikenal sebagai *Self-Service Technologies* (SSTs) di sektor perbankan syariah. Perkembangan teknologi *Self-Service Technologies* banyak digunakan oleh masyarakat.

Dalam ketersediaan akses jaringan maupun *Smartphone* di denah pedesaan tidak selengkap masyarakat di perkotaan. Disatu sisi

masyarakat tentu menginginkan kecepatan, ketepatan dan akses yang mudah bagi kelancaran aktivitas perbankan.



### IV. METODE PENELITIAN

#### IV.1. Jenis Penelitian

Penelitian adalah proses melakukan penelitian (Iqbal, 2002: 21). Peneliti yang melakukan operasi ini saat ini menggunakan metode deskripsi kualitatif untuk mempelajari status sekelompok orang, objek, kondisi aset, sistem ideologis atau kategori peristiwa. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk mendeskripsikan, mendeskripsikan, atau melukis secara sistematis, faktual dan sistematis. Informasi tentang hubungan antara fakta, sifat, dan fenomena yang diteliti akurat (Nazir, 1988: 63). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan metode fenomenologi. Penggunaan metode fenomenologi karena fokus penelitian ini adalah kecenderungan masyarakat dalam menggunakan teknologi swalayan

perbankan syariah. Metode fenomenologi kualitatif merupakan suatu metode untuk mendeskripsikan suatu fenomena, oleh karena itu metode fenomenologi diprakarsai oleh Edmund Husserl dan dikemukakan oleh Martin Heidegger.

#### IV.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor, pada 15 Maret 2020 sampai dengan 6 Mei 2020. dan diarahkan untuk mengumpulkan data yang mendukung untuk menjawab permasalahan yang telah diungkapkan di atas. Penelitian ini khususnya diarahkan pada Analisis Preferensi Masyarakat dalam Pemanfaatan *Self-Service Technologies* (SSTs) Bank Syariah.

#### IV.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang menggambarkan fenomena-fenomena sosial. Penelitian ini memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukkan hubungan variabel yang satu dengan variabel lainnya (Nasution, 2001: 24).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang obyeknya mengenai tinjauan pada analisis preferensi masyarakat dalam pemanfaatan *Self-Service Technologies* (SSTs) bank syariah di Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor, dan dipadukan dengan kepustakaan yang mana penelitian ini dilakukan di Kecamatan Pamijahan.

Data/Informasi dalam penelitian ini adalah data primer sebagai data utama dan sekunder sebagai data penunjang atau sebagai pelengkap data primer.

##### 1. Data primer

Data terpenting dalam membuat sumber data dalam penelitian ini dan diperoleh secara langsung sebagai informasi yang dicari, data primer dalam melakukan penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan

studi dokumenter dari bank syariah yang menjadi subjek penelitian (Azwar, 1998: 91, dan Sugiyono, 2016: 225).

##### a. Observasi

Observasi merupakan tahap pertama dan penting dalam sebuah penelitian, dimana observasi adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan sebelum data yang lebih mendalam didapatkan. Dengan melakukan pengamatan diharapkan peneliti dapat melihat dan mengamati secara langsung pada keadaan yang sebenarnya sesuai obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mengobservasi tentang kondisi lingkungan bagaimana Preferensi masyarakat dalam pemanfaatan *Self-Service Technologies* (SSTs) yang disediakan oleh bank syariah.

##### b. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab untuk memberi makna pada topik tertentu. Dalam melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah yang diteliti, selain untuk pemahaman yang lebih dalam tentang situasi wawancara, Anda juga dapat menggunakan wawancara yang peneliti gunakan, yaitu wawancara terstruktur dan semi terstruktur. (Sugiyono, 2015: 231).

Metode wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang berperan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, khususnya dengan pihak pemilik dan pengelola. Metode wawancara di gunakan untuk mendapatkan informasi tentang pemanfaatan masyarakat dalam *Self-Service Technologies* (SSTs) yang dilakukan kepada masyarakat.

##### c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Untuk itu digunakan beberapa dokumen yang menceritakan terkait masalah yang akan dianalisis.

Metode dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan data yang berupa tulisan-tulisan yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini serta digunakan sebagai metode penguat dari hasil metode wawancara, observasi, dan kuesioner.

Adapun penggunaan metode ini untuk mendapatkan data tentang gambaran umum serjarah umum, letak geografis, struktur organisasi, sarpras, dam dokumentasi yang ada di wilayah pamijahan dan bank syariah secara umum.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan yang didapatkan beradal dari sumber bacaan dan berbagai interatur, berupa jurnal, skripsi, website, ataupun buku yang berkaitan terhadap penelitian. Data sekunder ini menjadi sebagai bukti kedua yang bertujuan menguatkan penemuan secara memenuhi keterangan yang didapatkan melalui wawancara langsung. Data sekunder ini yang digunakan adalah jurnal, skripsi, buku, *website*, Buku tentang *Self-Service Technologies* Bank Syariah maupun Konvensional (Yaya, Abdurahmin dan Nugraha, 2007: 9).

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian diambil 11 desa yaitu cimayang , gunung menyan, cibening, gunung picung, gunung bunder 1, gunung bunder 2, pasarean, pamijahan, gunung sari, ciasihan dan cibitung wetan dan responden diambil 20 orang kecamatan pamijahan sehingga jumlah responden perdesa yaitu gunung menyan 1 reseponden, gunung sari 1 responden, gunung picung 3 responden, gunung bunder satu 2 responden, gunung bunder dua 1 responden, ciasihan 1 responden, cibitung wetan 1 responden, cimayang 3 responden, pasarean 3 responden, pamijahan 1 responden, dan cibening 3 responden jadi

20 responden mewakili desanya tersebut. dalam Karakteristik Respondennya keompok umur dan jenis kelamin dalam Tabel IV.8 tersebut.

**Tabel IV.8. Jumlah Responden Kelompok Umur dan Jenis Kelamin**

Kelompok Umur	Jumlah diwawancarai	Tota l	Persentasi (%)	
	Lk	Pr		
15 – 25	3	15	18	80 %
26 – 35	1	1	2	20 %
Jumlah	4	16	20	

Sumber : Data Diolah, 2020

Terdasarkan Tabel IV.8 dalam jumlah responden yakni 20 orang yang di wawancarai sebagaimana dalam jumlah responden perempuan lebih banyak dibanding laki-laki. Namun penyebaran responden berdasarkan kelompok umur kebanyakan perempuan sehingga kelompok umur 15 -25 adalah persentase paling tinggi mencapai 80% karena responden rata-rata berpelajar studi perguruan tinggi dan berkerja.

### V.1. Preferensi Masyarakat di Kecamatan Pamijahan dalam *Self-service Technologies*.

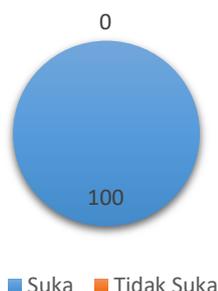
Dalam penelitian di kecamatan pamijahan ini dalam kecenderungan memilih *Automatic Teller Machine* (ATM), *SMS banking*, *mobile banking*, *internet banking*. Dalam table hasil wawancara penelitian dalam kecenderungan.

**Tabel IV.9. Kecenderungan *Self-Service Technologies* Di Kecamatan Pamijahan**

No	<i>Self-Service Technologies</i>	Kecendrungan dalam persen(%)	
		Suka	Tidak Suka
1.	Mesin ATM	100 %	0
2.	<i>Mobile Banking</i>	75 %	25 %
3.	<i>Internet Banking</i>	25 %	75 %
4.	<i>SMS Banking</i>	0,5%	8,5 %

Sumber : Data Diolah, 2020

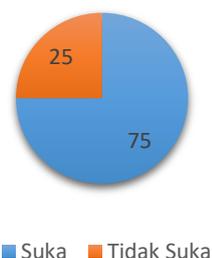
**Grafik IV.1. Grafik Preferensi Suka dan Tidak suka dalam Mesin Automatic Teller Machine**



Sumber : data diolah, 2020

Jadi dalam Grafik IV.1 daerah kecamatan pamijahan kabupaten bogor ini dalam kecenderungan suka atau tidak suka *Automatic Teller Machine (ATM)*, *sms banking*, *mobile banking*, *internet banking*. Di hitung dalam persen yang di sukai ATM yaitu 100% karena pengambilan secara tunai sehingga masyarakat kecamatan pamijahan kabupaten bogor ini kebanyakan memakai transaksi secara tunai, bisa transfer dan membayar biaya listrik dan bisa ATM Bersama, dan Prima,

**Grafik IV.2. Grafik Preferensi Suka dan Tidak Suka Dalam Mobile Banking**

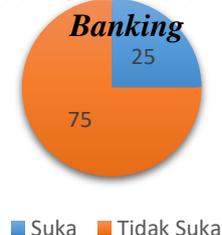


Sumber : data diolah, 2020

Jadi dalam Grafik IV.2 daerah kecamatan pamijahan yang suka atau tidak suka *mobile banking* yang disukai hanya 75% karena bisa transfer nominal hanya dibatasi 10 juta dan membeli pulsa bisa secara no tunai, bisa juga harus terbiasa memakai jaringan internet seperti kouta internet dan juga harus terbiasa dengan satu handphone *smartphone* dan satu nomor kalau diganti nasabah harus verifikasi ke bank tersebut. Yang tidak suka yaitu 5% karena masyarakat sebageian belum faham

betul tentang mobile banking, jaringan di desa cukuplah buruk dan sudah nyama dengan mesin ATM.

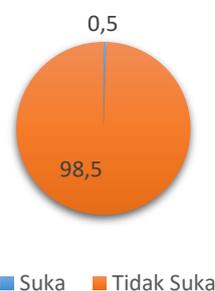
**Grafik IV.3. Grafik Preferensi Suka dan Tidak Suka Dalam Internet Banking**



Sumber : Data Diolah, 2020

Jadi dalam Grafik IV.3 daerah kecamatan pamijahan yang suka atau tidak suka *internet banking* yang disukai 25% karena bisa transfer nominal 20 juta dalam transfer non tunai dan membeli pulsa, listrik, membayar air dan sebagainya tidak bisa mengeluarkan uang tidak secara tunai tapi secara no tunai saja dan bisa menggunakan jaringan internet di Laptop, Komputer, Handphone java dan android, yang tidak suka Internet banking 75% karena masyarakat yang memakai bank syariah terbiasa memakai *mobile banking* dan mesin ATM, terus sebagian masyarakat tidak mengetahui Internet Banking.

**Grafik IV.4. Grafik Preferensi Suka dan Tidak Suka Dalam SMS Banking**



Sumber : Data Diolah, 2020

SMS *Banking* yang suka 0,5% karena transfer nominal 2 juta atau 3 juta dan hanya bisa cek saldo yang harus menggunakan pulsa biasa sehingga pemakai SMS banking ini harus terbiasa menggunakan pulsa biasa dan harus menggunakan satu handphone dan satu nomor handphone, yang tidak suka 98%

karena mereka sudah terbiasa memakai kouta internet hingga mereka cukup nyaman memakai Mesin ATM, *mobile banking*, dan *internet banking*.

Di Daerah kecamatan pamijahan kabupaten bogor ini dalam kecenderungan memilih *Automatic Teller Machine* (ATM), *SMS banking*, *mobile banking*, *internet banking*. Dalam teori Preferensi Individual memiliki tiga sifat dasar yaitu Kelengkapan (*Completeness*), Transitivitas (*Transitivity*), dan Kontinuitas (*Continuity*).

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Misalnya jika ia dihadapkan pada situasi A dan B, maka ia selalu dapat menentukan pilihannya salah satu dari ketiga kemungkinan seperti pertama A lebih disukai daripada B, kedua B lebih disukai daripada A, ketiga A dan B keduanya sama-sama disukai (Adirwarman, 2018: 63). Dalam kecenderungan memilih *Automatic Teller Machine* (ATM) bisa disebut A, *mobile banking* bisa disebut B, *internet banking* bisa disebut C, *SMS banking* bisa disebut D seperti

“A (mesin ATM) lebih disukai dari pada B (*mobile banking*), C (*internet banking*), D (*SMS banking*) Karena lebih disukai masyarakat kecamatan pamijahan yakin A (mesin ATM) bisa digunakan untuk penarikan tunai dan transaksi non tunai, seperti pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa yang murah dan Bisa dimesin ATM Bersama dan Prima. dari pada *mobile banking* bisa disebut B, *internet banking* bisa disebut C, *SMS banking* bisa disebut D yang tidak bisa penarikan atau pun pengambilan tunai.

Jadi Karena lebih disukai masyarakat kecamatan pamijahan yakin A (mesin ATM) bisa digunakan untuk penarikan tunai karena masyarakat membutuhkan uang tunai untuk berbelanja sehari-hari dan Bisa dimesin ATM Bersama dan Prima karena di kecamatan pamijahan ini hanya adanya mesin atm

konven. dari pada *mobile banking* bisa disebut B, *internet banking* bisa disebut C, *SMS banking* bisa disebut D yang tidak bisa penarikan atau pengambilan tunai.

b. Transitivitas (*Transitivity*) seperti Jika bagi seseorang “A lebih disukai daripada B” dan B lebih disukai daripada C”, maka bagi “A harus lebih disukai daripada C”. Asumsi ini menyatakan bahwa pilihan individu bersifat konsisten secara internal (Adirwarman, 2018:64). Dalam kecenderungan memilih *Automatic Teller Machine* (ATM) bisa disebut A, *mobile banking* bisa disebut B, *internet banking* bisa disebut C, *SMS banking* bisa disebut D seperti

“A (mesin ATM) lebih disukai dari pada B (*mobile banking*), C (*internet banking*), D (*SMS banking*)” dan “B (*mobile banking*) Lebih disukai daripada C (*Internet Banking*), D (*SMS banking*) dan “C (*internet banking*) lebih disukai dari pada D (*SMS banking*)” Maka Baginya “A (mesin ATM) harus lebih disukai daripada B (*mobile banking*)” maka nasabah pengguna bank syariah konsisten dan yakin dalam pemakaian mesin ATM secara internal.

Jadi mereka suka dengan *mobile banking*, *internet banking* dan *SMS banking* tetapi mereka sangat suka dengan mesin ATM karena adanya fitur penarikan tunai karena karena masyarakat membutuhkan uang tunai untuk berbelanja sehari-hari dan Bisa dimesin ATM Bersama dan Prima karena di kecamatan pamijahan ini hanya adanya mesin atm konven.

c. Kontinuitas (*Continuity*) misalnya jadi bagi seorang “A lebih disukai dari pada B”, maka situasi yang secara cocok “mendekati A,” harus juga disukai daripada B, Dalam kecenderungan memilih *Automatic Teller Machine* (ATM) bisa disebut A, *mobile banking* bisa disebut B, *internet banking* bisa

disebut C, SMS *banking* bisa disebut D seperti

“ A (mesin ATM) lebih disukai dari pada B (*mobile banking*), C (*internet banking*), D (SMS *banking*) “ maka situasi situasi yang secara cocok “ mendekati A (mesin ATM) dikarenakan mesin ATM Jaraknya lumayan jauh dan ngatri lama “ maka harus juga disukai daripada B (*mobile banking*), C (*internet banking*), D (SMS *banking*) dikarenakan B (*mobile banking*), C (*internet banking*), D (SMS *banking*) adalah salah satu produk yang bisa dimana saja dan kapan saja yang tidak untuk mengantri dan efisien waktu”.

Jadi masyarakat kecamatan pamijahan ini berkeinginan memakai untuk memakai *mobile Banking*), *internet banking*, dan SMS *banking* adalah salah satu produk yang bisa dimana saja dan kapan saja yang tidak untuk mengantri dan efisien waktu.

Jadi, *Self-Service Technologies* disuka oleh masyarakat kecamatan pamijahan Kab. Bogor daripada datang ke bank karena *Self-Service Technologies* adalah salah satu yang diharapkan dapat mempermudah transaksi keuang, memiliki fasilitas yang dibutuhkan dan tidak membatasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara real time dalam 24 jam yang dapat dilakukan secara mandiri.

## V.2. Pemanfaatan *Self-service Technologies* Di Masyarakat Kecamatan Pamijahan.

Pemanfaatan adalah salah satu kegiatan yang dimanfaatkan atau Kemaslahatan bagi penggunaanya dalam memakai *Self-service Technologies* sehingga kegiatan yang berguna untuk nasabah dalam transaksi keuangan di perbankan dan salah satu teknologi perbankan yang tidak menggunakan para pegawai perbankan sehingga nasabah bisa mandiri untuk bertransaksi keuangan

seperti fasilitasnya *Automatic Teller Machine* (ATM), *sms banking*, *mobile banking*, *internet banking*. Dalam kemanfaat *Self-service Technologies* di wilayah kecamatan ini pamijahan.

a) Mesin ATM sangat bermanfaat karena sangat mudah digunakan dan dipahami dalam transaksi keuangan nasabah, nasabah yang memiliki kartu untuk melakukan penarikan tunai dan rekening tabungan di bank, setoran, cek saldo atau transfer dana dan layanan perbankan 24 jam jadi tidak ada punya kebutuhan untuk datang mencari uang di bank, juga di ATM manapun, karena bisa jadi ATM Bersam dan prima

b) *Mobile banking* merupakan salah satu layanan publik untuk transfer dana non tunai kepada orang lain, berkat akses layanan *mobile banking* yang semakin mudah dimanapun, kapanpun dalam waktu 24 jam, yang semakin memudahkan untuk melakukan transaksi non tunai. Keunggulannya lebih hemat waktu karena bisa transfer dana, cek saldo, bayar tagihan dan lain sebagainya, semuanya biasa dilakukan di hp android dan tidak perlu jauh-jauh ke bank, bisa dimanapun dan kapanpun, praktis karena bayar akun tidak perlu keluar dan tanpa mengganggu aktivitas, dapat memantau transaksi dan saldo akun 24 jam secara real time online karena dapat memantau transaksi keuangan pribadi Anda secara real time dan aman menggunakan fitur seperti kode verifikasi, PIN dan sistem keamanan yang telah distandarisasi oleh bank.

c) *Internet banking* adalah layanan yang memungkinkan transaksi keuangan perbankan dilakukan melalui internet untuk transaksi keuangan dan informasi lainnya yang diperoleh melalui situs web bank syariah. Nasabah dapat memanfaatkan online banking dari luar Tunisia karena limit transaksi keuangan yang cukup besar

dan dapat diterapkan pada laptop, PC, tablet dan handphone berbasis Android dan Java sehingga nasabah dapat melakukan transaksi terkoneksi internet sebagai penghubung antar perangkat. pelanggan dan sistem perbankan. Perbankan online dapat diakses di mana saja, kapan saja selama 24 jam. Saat melakukan transfer nontunai, nasabah tidak perlu repot-repot membawa data ke ATM atau bank untuk melakukan transfer.

- d) SMS *banking* berguna untuk melakukan transaksi non finansial, seperti cek saldo rekening atau transaksi finansial, seperti transfer antar bank, pembelian voucher prabayar, pembayaran rekening halo telkom, flexi dan speedy serta pembayaran tagihan cardsms. Dapat diakses hampir semua jenis handphone berbasis android, IOS, Java, Windows dan Blackberry.

Jadi *Self-Service Technologies* sangat bermanfaat bagi nasabah sebagai mana tersebut

- a. efisien waktu dalam kecepatan akses yang cukup mudah dan di pahami fitur fitur fasilitas bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dan tidak datang ke bank untuk mengatiri.
- b. praktis bisa dimana saja dan kapan saja dalam menggunakan Handphone/Smartphone Android, tablet, laptop dan komputer sehingga memakai jaringan internet dan pulsa biasa.
- c. Dapat memantau transaksi dan cek rekening saldo dalam 24 jam online.
- d. Aman karena ada beberapa kode verifikasi, PIN dan sistem keamanan yang telah di standarisasi oleh pihak bank
- e. Informasi bank terkait layanan dan ketentuan bank sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank dalam meminta informasi terkini.
- f. Gratis untuk mendaftarnya tidak mengeluarkan biaya pendaftaran, aktivasi maupun administrasi.

- g. Nyaman karena fitur-fiturnya cukup mudah untuk dipahami bagi masyarakat.

#### IV.3. Hambatan *Self-Service Technologies* Di Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor.

Adanya hambatan dalam akses layanan *Self-Service Technologies* kepada masyarakat di kecamatan pamijahan yaitu :

1. Akses jaringan di daerah kecamatan pamijahan kurang lengkap.
2. Tidak ada mesin ATM syariah di kecamatan pamijahan walaupun masyarakat disana menjadi nasabah bank syariah mereka menggunakan penarikan tunai dengan mesin ATM Prima dan Bersama.
3. Di mesin ATM bersama atau prima di kecamatan pamijahan yang melakukan penarikan tunai itu sebagian gagal untuk mengambil uang di mesin atm, oleh karena itu petugas harus secepatnya menangani kendala kerusakan Mesin ATM.
4. Masyarakat sebagian tidak mampu membeli handphone android sehingga tidak bisa memakai layanan bank syariah seperti *mobile banking*.
5. Masyarakat kecamatan pamijahan harus memakai kouta internet untuk melakukan transaksi di *Self-Service Technologies* seperti *mobile banking* dan *internet banking* jadi masyarakat harus terbiasa melakukan pembelian pulsa kouta internet.
6. Masyarakat harus terbiasa memiliki pulsa dalam melakukan transaksi di SMS *banking*
7. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat kecamatan pamijahan dalam layanan *Self-Service Technologies* bank syariah seperti *mobile banking*, *internet banking* dan SMS *banking*.
8. Mahalnya biaya administrasi transfer antar bank konvensional atau syariah dan sesama bank syariah dalam *Self-Service Technologies* seperti *mobile*

*banking, internet banking dan SMS banking.*

## VI. PENUTUP

### VI.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian preferensi masyarakat dalam pemanfaatan *Self-Service Technologies* seperti Mesin ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *SMS Banking* di bank syariah di kecamatan pamijahan Kabupaten Bogor maka penyusun dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Seluruh masyarakat di kecamatan pamijahan menyukai Mesin ATM persen sebagian *mobile banking* hanya disukai sebanyak 75 persen, *internet banking* hanya disukai sebanyak 25% dan *SMS banking* hanya disukai sebanyak 0,5 persen tidak suka *SMS banking* dalam pemanfaatan *Self-Service Technologies* di Bank Syariah. Sehingga dalam teori preferensi individual Masyarakat menyukai mesin ATM daripada *mobile banking, internet banking, dan SMS banking* dikarenakan Mesin ATM adalah salah satu fasilitas yang ciri khasnya bisa mengambil tarik tunai uang di mesin ATM Tersebut.
2. Dalam Pemanfaatan *Self-Service Technologies* di bank syariah adalah salah satu yang dimanfaatkan atau kemaslahatan oleh nasabah seperti memakai mesin ATM, *Mobile Banking, Internet Banking, dan SMS Banking* Di kecamatan pamijahan kabupaten bogor Masyarakat memanfaatkan *Self-Service Technologies* ini salah satunya karena bisa menghemat waktu, menghemat tenaga tidak terkuras banyak energi, praktis fiturnya dan mudah, dan bisa dimana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam.

### VI.2. Saran - Saran

Penelitian ini

1. Kepada Bank Syariah  
Hendak lah bank syariah dikembangkan lagi dalam promosi

*Self-Service Technologies* di desa-desa seperti fasilitas *Mobile Banking, Internet Banking, dan SMS Banking.* dan tambahkan mesin ATM syariah di kecamatan pamijahan.

### 2. Kepada Masyarakat

Hendak lah Masyarakat yang menggunakan rekening bank syariah harus sering aktif dalam menerima informasi dari bank syariah sehingga masyarakat dapat mengupdate keuangan melalui fasilitas bank syariah tersebut.

### 3. Kepada Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan data nasabah yang ada di bank syariah agar memperoleh responden yang lebih banyak dan melakukan analisis pada faktor kepuasan, loyalitas penggunaan *Self-Service Technologies*, kualitas layanan dan bijak menggunakan *Self-Service Technologies.*

## Daftar Pustaka

### Peraturan

Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No:117/DSN-MUI/II/2018. Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah.

Undang – Undang No.21 Tahun 2008  
Pasal 1 Ayat 7 tentang Perbankan Syariah

### Kutipan

Dikutif dari rifa'atul machmuddin, *faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim dibank syariah*,h. 24

### Buku

Adiwarman A. Karim.2018."Ekonomi Mikro Syariah", Depok : Rajawali Pers, Edisi Cetakan ke10.hlm 90  
Afzalur Rahman, Doktrin Ekonomi Islam,

- Dana Bhakti *Wakaf*, Yogyakarta, 1995, h. 94.
- Ahmad, Ifham. " *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2015 h.316.
- Ahmad, Ifham. " *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2015 h.334.
- Andri, Soemitra, " *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*", Prenada Media, Cet Ke-2 Jakarta, 2010, h.61
- Azwar, S. (1998). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lexy, J., Moleong. 2014. " *Metodologi penelitian kualitatif*", PT Remaja Rosdakarya, Bandung, h.186.
- Karmir, " *bank & Lembaga Keuangan Lainnya*", Rajawali, 2013, Jakarta h.166-168
- Nazir, Mohammad, " *Metode Penelitian*". Ghalia Indonesia. Jakarta, 1988. h 63
- Nur Rianto Al Arif, *Teori Mikroekonomi*, Kencana, Jakarta, 2014, h. 93
- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber Electronic Banking* : jakarta Mei 2015
- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber Electronic Banking* : jakarta Mei 2015. h 6-7.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber Electronic Banking* : jakarta Mei 2015. h 8.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber Electronic Banking* : jakarta Mei 2015. h 10.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber Electronic Banking* : jakarta Mei 2015. h 6.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Prehalindo, jakarta, Cet Ke-10, 2000, h. 145
- Poerwadarminta, W.J.S. 2002. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta. h 125.
- Rambat, Lupioadi. 2013. " *Manajemen Pemasaran Jasa*", Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sukanto, *Fisiologi*, (Jakarta: Integritas Press, 1997), h. 120.
- Sugiono. 2016. " *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*". Alfabet, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Wongsawidjaja. " *Pembiayaan Bank Syariah*". Jakarta: Gramedia Building, 2012. h 16
- Website**
- Maria, elena. " *pertumbuhan mesin ATM melambat, ini analsi atas fenomena itu*".  
<https://m.bisnis.com/amp/read/20191024/90/1162827/pertumbuhan-mesin-atm-melambat-ini-analisis-atas-fenomena-itu>. (akses 24 oct 2019, 10:59 WIB)
- Fuad, Hamzah, Baraba. " *Pribadi Yang Bermanfaat*".  
<https://muslimah.or.id/6435-pribadi-yang-bermanfaat.html>. (akses 8 September 2014)
- Sharing, Vision. " *Pertumbuhan internet banking dan e-cemmerce di indonesia*".  
<https://sharingvision.com/Pertumbuhan-internet-banking-dan-e-cemmerce-di-indonesia>.
- Apriyani. 2016. " *OJK: waspada dampak teknologi perbankan*". Infornews. 2016
- Rahmat, Pengertian Preferensi,  
<http://kbbi.web.id/preferensi.html>  
Diakses pada tanggal 17 Februari 2017 pukul, 13: 51 WIB
- Sharing, Vision. " *Nilai Transaksi Internet Banking Lebih Besar Dari ATM Dan Kartu Kredit*".  
<https://sharingvision.com/Nilai-Transaksi-internet-banking-lebih-besar-dari-atm-dan-kartu-kredit>.
- Azma, Hanina. " *Teori Konsumsi, Masalah dalam konsumsi*".  
<https://www.kompasiana.com/azhananina/5c66c8e912ae947b920d53f8/teori-konsumsi-Masalah-dalam-konsumsi>.  
Diakses pada tanggal 15 februarari 2019 pukul, 21:13.

## Jurnal

- Banar, S.W., Srikandi, K., dan M.Kholid, M. 2015. *Pengaruh Self-Service Teknologi Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 25. h. 1
- Soekma, A.D. *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology (SST) terhadap Perilaku Nasabah Prioritas*. Jurnal Universitas Jember.
- Vebitia, dan Bustamam. 2017. "Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Prinsip Bagi Hasil Pada Bank Syariah Diwilayah Banda Aceh". Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA), Vol.2. h 99.
- Pranindina, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA Menggunakan Klik-BCA", h. 3.
- Mar'atus Syawalia, Preferensi Pedagang Pasar Tradisional Terhadap Sumber Modal, Jurnal Ilmiah, 2015, h. 4.
- Meuterm M.L., Ostrom, A.L., Rounders, R.I., and Bitner, M.J. 2000. "Self-Service Technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters". *Journal of Marketing*. Vol. 64: 50-64.
- Ding, X., Verma, R., & Iqbal, Z. (2007). Self-service technology and online financial choice [Electronic Versional]. Retrieval [insert date], for Cornell University, School of Hotel Administration: <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/514/>
- Wiji, Nurastutis. 2011. "Teknologi Perbankan". Jakarta, Graha Ilmu, h 127
- Yaya, T., Abdurahim, A., dan Nugraha, D.A. 2007. "Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi keuangan dan Non Keuangan Bank Syariah". *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*. Vol 8 h.1-16
- Devi, A.A. "Pengaruh *Self-Service Technology*, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Di Surabaya", Jurnal Ekonomi. Maret 2016,
- Kurniati. "teori perilaku konsumsi perspektif ekonomi ekonomi islam", jurnal ekonomi syariah indonesia, juni 2016/1437 H. Vol VI, no 1: 45-52
- Sri, Wigati. "Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam", jurnal IAIN Sunan Ampel Surabaya. Vol. 01, No 01, Juni 2011.
- Totok, subianto. "Studi tentang perilaku konsumen beserta implikasinya terhadap keputusan pembelian", Jurnal ekonomi modernisasi. Vol 3, no 3, oktober 2007
- Helaluddin. "Mengetahui Lebih Dekat dengan Pendekatan Fenomenologi: Sebuah Penelitian Kualitatif", Jurnal UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. 3 maret 2018. <https://www.researchgate.net/publication/323600431>