

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kepercayaan

Kepercayaan dapat berhubungan dengan adanya jaminan keamanan dimana jaminan keamanan tersebut yang diberikan oleh pihak perusahaan ataupun instansi tertentu terhadap pelanggannya (Sudirman, 2019). Namun, dalam hal ini yang termasuk jaminan keamanan, yaitu bagaimana suatu perusahaan atau lembaga dapat menanggung atau menjamin keamanan dan kerahasiaan data atau informasi yang dimiliki pelanggan (Sari et al., 2021). Kepercayaan adalah keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap dirinya sendiri untuk dapat bekerja sama dengan orang lain atau rekanan yang dianggap memiliki integritas dan dapat dipercaya (Sari dan Darmaningsih, 2021). Pernyataan lain menurut Sudirman (2019) kepercayaan nasabah didefinisikan sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan perbankan digital di internet, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunaannya. Oleh sebab itu, dalam hal ini kepercayaan menjadi sangat penting dalam dunia *online* seperti yang telah diketahui jika dibandingkan dengan *offline banking*, hal ini dikarenakan apabila transaksi melalui *online banking* dapat mengandung informasi yang sensitif dan pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan dapat mengkhawatirkan akses terhadap *file* penting dan informasi yang dikirimkan melalui internet (Suwarjono, 2022).

Sikap dari nasabah terhadap perbankan digital di dorong oleh rasa kepercayaan yang berperan penting untuk meningkatkan kegunaan dalam lingkungan perbankan

digital. Pratama dan Suputra (2019) mengatakan, konsep kepercayaan di sini adalah kehandalan pihak produsen atau penyedia layanan perbankan digital dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan instrumen yang digunakan konsumen untuk membuat penggunaanya percaya.

Sri dan Sfenrianto (2022) menyatakan kepercayaan nasabah dapat dilihat melalui kinerja tergantung pada seberapa berhasil suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan, karena mereka beranggapan bahwa produk yang sama, tetapi jika di beli di tempat yang berbeda, pasti akan mendapatkan pelayanan yang berbeda. Oleh karena itu, kesenjangan yang konsumen rasakan atau kesenjangan antara apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka dapatkan inilah yang biasa di sebut dengan kepuasan.

2.1.1 Pendekatan Kepercayaan

Pernyataan lain menurut Sudirman (2019) berkembang pesatnya jaman yang ada saat ini memicu untuk segala macam yang ditawarkan pihak perbankan tidak boleh tertinggal, layanan yang telah ditawarkan perbankan tidak boleh kalah dengan perkembangan jaman saat ini. Kepercayaan secara otomatis menjadi tolak ukur untuk produk perbankan dapat berjalan. Sudirman (2019) memberikan penjelasan melalui pendekatan *trust and the virtual organisation*, di mana dalam hal ini dapat diuraikan dalam *seven riles of trust* yaitu:

1. *Trust is not Blind*

Kepercayaan bukan sesuatu yang tidak bisa dilihat. Dalam hal ini dapat dilihat melalui bukti dengan proses yang telah dilalui bahwa penggunaan layanan

perbankan secara digital dapat dipercayai setelah merasakan bukti kongkritnya.

2. *Trust Demand Learning*

Kepercayaan yang tidak memiliki batas merupakan sesuatu yang kurang atau tidak realistis. Kepercayaan dapat diciptakan melalui apapun yang telah ditentukan. Secara tidak langsung hal ini di tujukan perbankan digital agar apa yang telah ditawarkan dapat memenuhi pemikiran dan ekspektasi nasabah atau pengguna layanan perbankan secara digital sehingga nasabah tidak merabab-raba atau kecewa dengan produk yang telah dibuat dan tidak salah sasaran.

3. *Trust Demand Learning*

Kepercayaan merupakan proses seseorang untuk belajar. Dalam hal ini untuk dapat menjadi pihak yang dapat dipercaya maka diperlukan pembelajaran. Hal ini ada kaitannya dengan kebutuhan nasabah yang harus dipenuhi sesuai dengan harapan nasabah, demikian dengan unsur-unsur kepercayaan itu sendiri. Oleh sebab itu pihak perbankan sudah seharusnya mempelajari dan menganalisis agar paham apa yang sedang dibutuhkan nasabah. Hal ini perlu adanya literasi yang ditujukan kepada nasabah sehingga nasabah bisa belajar mengenai kegunaan dari perbankan secara digital.

4. *Trust in Thought*

Kepercayaan merupakan bukan suatu hal yang mudah. Hal ini dalam artian untuk mendapatkan suatu kepercayaan memerlukan usaha yang tidak mudah dimana hal ini harus memikirkan beberapa cara sehingga mendapatkan suatu kepercayaan tersebut. Misalnya dalam dunia perbankan sudah memberikan

tawaran yang menarik kepada pelanggan atau nasabah untuk memudahkan kegiatan atau aktivitas, dengan ini akan membuat nasabah tertarik kemudian akan menimbulkan kepercayaan. Namun sebaliknya apabila sudah dilakukan beberapa tawaran namun tidak mendapatkan hasil dalam hal ini sudah secara otomatis harus menanggung konsekuensi untuk mencari opsi lain.

5. *Trust Need Bonding*

Kepercayaan membutuhkan suatu ikatan yang mengikat. Setiap layanan yang diberikan perbankan digital menjadi sesuatu yang selalu dibutuhkan atau bisa dibilang mengikat, karena ketika akan melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan nasabah akan selalu ingat dengan layanan perbankan secara digital karena tawaran yang diberikan memudahkan untuk aktivitas perbankan.

6. *Trust Need Touch*

Kepercayaan membutuhkan sentuhan secara personal terhadap pelanggan atau nasabah. Kepercayaan membutuhkan sentuhan dalam hal ini adalah kepercayaan membutuhkan perhatian secara khusus atau mungkin dengan menjalin komunikasi dengan baik sehingga dalam hal ini dapat menjadi jembatan untuk dapat menciptakan suatu kepercayaan tersebut. Dalam hal ini seperti hubungan atau relasi nasabah dengan pihak bank atau customer service baik secara langsung di kantor cabang maupun melalui platform yang tersedia. Sehingga nasabah mendapatkan perhatian khusus secara personal dari pihak perbankan secara langsung. Melalui memberikan perhatian kepada nasabah berupa relasi maka kepercayaan akan mudah terbentuk.

2.1.2 Indikator Tingkat Kepercayaan

Yositya et al., (2022) menyatakan beberapa indikator dari tingkat kepercayaan terhadap penggunaan teknologi:

a. Keyakinan pada Layanan

Pada indikator keyakinan pada layanan dalam hal ini menitik beratkan kepada kepercayaan masyarakat terhadap ketersediaan layanan teknologi informasi. Apabila seseorang memiliki keyakinan terhadap penggunaan teknologi informasi maka kepercayaan tersebut akan tumbuh dengan sendirinya.

b. Persepsi Kualitas Layanan

Pada indikator persepsi kualitas layanan ini mengacu pada kualitas layanan teknologi informasi yang diberikan. Apabila layanan teknologi informasi dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat maka keyakinan dan kepercayaan masyarakat juga semakin besar terhadap layanan teknologi informasi tersebut.

c. Persepsi Keamanan Layanan

Pada indikator persepsi keamanan layanan ini berkaitan dengan layanan yang diberikan. Apabila layanan teknologi memberikan layanan yang menjamin keamanan, salah satunya identitas. Maka kepercayaan seseorang akan tumbuh semakin besar.

2.2 Pemahaman

Pemahaman adalah suatu kemampuan dalam menggunakan pengetahuan yang telah didapatkan kurang lebih sama dengan yang diajarkan dan sesuai dengan tujuan dalam penggunaannya (Agustus dan Fatmayati, 2022). Pernyataan lain menurut Wulandari (2021) pemahaman berasal dari kata paham yang memiliki arti mengerti,

begitupun dengan pemahaman merupakan proses pembuatan cara memahami. Pemahaman adalah suatu hal yang dapat kita mengerti dengan benar. Pemahaman merupakan salah satu bentuk hasil belajar.

Pemahaman masyarakat adalah semua informasi yang dimiliki masyarakat mengenai berbagai macam produk atau jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk atau jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Pemahaman masyarakat mempengaruhi keputusan untuk melakukan pembelian atau penggunaan produk atau jasa. Semakin paham seseorang terhadap produk atau jasa perbankan maka semakin mempermudah masyarakat dalam memilih produk maupun jasa yang tepat untuk kebutuhan kelancaran kegiatan lalu lintas pembayaran yang berguna untuk kelancaran usaha maupun kegiatan sehari-hari masyarakat (Susilo, 2020).

Pemahaman masyarakat dapat dikatakan kurang apabila persepsi dan sikap dari masyarakat kurang memahami dalam hal perbankan digital, sehingga dengan begitu layanan perbankan digital dan juga terhadap semua produk perbankan lainnya yang berbasis teknologi yang ditawarkan oleh industri perbankan juga dapat dikatakan masih rendah karena kurangnya pemahaman dan kurangnya pengetahuan akan manfaat yang dapat diperoleh bagi penggunaannya (Ramadani, 2022).

2.2.1 Indikator Pemahaman

Pernyataan lain yang lebih rinci menurut (Kumar et al., 2021) ada 6 indikator yang dapat dikembangkan dalam tingkatan proses kognitif pemahaman yaitu:

1. *Interpretasi* atau penafsiran adalah kemampuan manusia untuk menerima pengetahuan atau informasi dari objek tertentu dan menafsirkannya dalam bentuk lain. Pengertian lain *interpretasi* merupakan kemampuan nasabah atau masyarakat untuk dapat menerima pengetahuan atau informasi dari *platform* perbankan digital serta mampu menjelaskannya kedalam bentuk kata-kata kepada orang lain. *Interpretasi* ini sangat menentukan apakah nasabah tersebut dapat dikatakan paham atau tidak terhadap *platform* perbankan digital.
2. *Exemplifying* atau mencontohkan adalah kemampuan dalam diri seseorang untuk memberikan contoh konsep yang telah dipelajari selama proses pembelajaran. Kemampuan ini dapat digunakan nasabah untuk memberikan contoh penggunaan *platform* perbankan digital yang sudah digunakan. Hal ini dapat dicontohkan dengan memperlihatkan kegunaan dari platform perbankan digital untuk melakukan transaksi dimanapun berada seperti transfer, bayar listrik, cek saldo, dan lain sebagainya
3. *Classifying* atau mengklasifikasikan adalah Mengklasifikasikan merupakan kemampuan nasabah untuk mengelompokkan sesuatu yang berawal dari kegiatan nasabah pada saat menggunakan *platform* perbankan digital, kemudian nasabah tersebut mampu menjelaskan ciri-ciri dari yang telah diperoleh melalui *platform* perbankan digital tersebut, dan mengelompokkan kelebihan dan kekurangannya dari platform perbankan digital dengan contoh platform bank satu dengan platform bank yang lainnya.
4. *Inferring* atau menyimpulkan merupakan kemampuan nasabah untuk menemukan sebuah pola dari kegunaan dari penggunaan perbankan secara

digital, pola ini dilihat melalui kelebihan dan kekurangannya. Kemudian, pola ini mengarah kepada pengambilan keputusan nasabah terhadap penggunaan perbankan digital jika nasabah merasa *platform* ini memberikan manfaat maka nasabah akan menggunakannya, begitu pula sebaliknya.

5. Nasabah *Comparing* atau membandingkan merupakan kemampuan nasabah untuk mendeteksi persamaan dan perbedaan antara platform perbankan digital dari bank satu dengan bank lain atau bahkan platform yang sudah bekerja sama dengan perbankan. Misalnya dengan membandingkan fitur apa saja yang tersedia dalam platform perbankan digital yang satu dengan platform perbankan digital yang lainnya, nasabah dapat membandingkan mana yang lebih mudah untuk digunakan dan lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.
6. *Explaining* atau menjelaskan merupakan kemampuan nasabah untuk dapat menjelaskan kepada orang lain mengenai perbankan digital, sehingga orang lain yang telah dijelaskan dapat menerapkannya untuk kebutuhan nasabah. Penjelasan terjadi ketika seseorang mampu mampu menjelaskan secara detail bagaimana cara penggunaan dalam suatu sistem dari perbankan digital.

2.3 Jaringan Internet

Berdasarkan pernyataan penelitian terdahulu Rahman (2021) internet adalah kumpulan dari beberapa jaringan yang menjadi satu dimana jaringan ini akan terhubung keseluruh dunia. Internet kependekan dari *interconnection-networking* apabila deskripsikan secara harafiah merupakan suatu sistem global dimana dengan kata global adalah sangat luas yang sistem ini dapat menghubungkan seluruh jaringan komputer diseluruh dunia dengan menggunakan standar *Internet Protocol*

Suite, Transmission Control Protocol (TCP) atau Internet Protocol (IP) yang berguna sebagai pelayanan kepada milyaran pengguna jaringan atau internet. Media yang sering digunakan dalam internet adalah situs web atau yang biasa disebut anak jaman sekarang adalah website.

Pernyataan lain menurut Gani (2018) Internet merupakan kepanjangan dari *interconnected networking*, yang mempunyai arti hubungan komputer dengan berbagai tipe yang membentuk sistem jaringan yang mencakup seluruh dunia atau jaringan komputer global dengan melalui jalur telekomunikasi seperti telepon, *radio link*, satelit dan lainnya. Istilah internet berasal dari bahasa latin *inter*, yang berarti “antara”. Internet adalah sebuah dunia maya jaringan *computer* atau interkoneksi yang terbentuk dari miliaran komputer di dunia. Internet merupakan hubungan antar berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia yang berbeda sistem operasi maupun aplikasinya di mana hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan media komunikasi (telepon dan satelit) yang menggunakan protokol standar dalam berkomunikasi.

Internet banking merupakan pelayanan jasa perbankan untuk mempermudah nasabah di dalam melakukan transaksi perbankan, karena *internet banking* memanfaatkan teknologi sistem informasi sesuai dengan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank dan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/175/KEP/DIR/1998 tentang Penyempurnaan Teknologi Sistem Informasi Bank dalam menghadapi Tahun 2000. *Internet banking* telah memberikan kemudahan

dalam melakukan transaksi perbankan, meningkatkan efisiensi biaya sekaligus memberikan keuntungan yang tinggi terhadap sektor perbankan, tetapi di sisi lain transaksi perbankan melalui *internet banking* dapat saja menimbulkan sengketa di kemudian hari. Transaksi perbankan melalui *internet banking* harus kita lihat lebih mendalam lagi, karena kita harus mengetahui apakah itu *internet banking* dan apakah pengaturan dari transaksi perbankan melalui *internet banking* tersebut di Indonesia dapat menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak yang terkait, serta bagaimana upaya penyelesaian sengketa jika terjadi permasalahan hukum dalam transaksi perbankan melalui *internet banking* (Gede et al., 2023).

Menurut Suwarjono (2022) semakin bertambahnya hari dan bertambahnya tahun pesatnya teknologi layaknya semakin menghipnotis dan merubah kebiasaan dari yang segala sesuatu dikerjakan secara manual sekarang menjadi sangatlah lebih mudah. Apalagi jika dilihat dengan perkembangan teknologi perbankan. Internet banking semakin hari semakin memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Layanan-layanan yang diberikan cukup menarik nasabah untuk menggunakannya. Aktivitas ingin mengetahui informasi keuangan nasabah dapat secara mudah dilihat melalui situs atau aplikasi yang tersedia atau disediakan oleh bank terkait. Nasabah menjadi lebih mudah, merasa lebih nyaman serta waktu yang digunakan lebih efisien dibandingkan harus datang ke kantor bank. Perkembangan internet terkait dengan *internet banking* memberikan dampak positif serta dapat lebih cepat untuk mengubah oprasional kerja secara signifikan. Para pekerja atau karyawan bank saat ini sangat merasa terbantu dengan adanya *internet banking* meski memang saat ini pengoperasiannya masih tetap membutuhkan manusia atau SDM untuk melakukan

pelayanan. Namun secara tidak langsung *internet banking* sudah sangat membantu baik dari nasabah maupun para karyawannya.

2.3.1 Tiga Tahap Layanan *Internet Banking*

Berdasarkan pernyataan dari peneliti terdahulu Zulni (2021) internet perbankan memberikan tiga tahap layanan untuk memudahkan nasabah, yaitu:

a. Layanan Informasi

Layanan informasi dalam hal ini untuk memudahkan nasabah sehingga tidak harus datang ke kantor cabang hanya untuk melihat informasi, apalagi harus meluangkan waktu untuk antri. Contoh informasi yang bisa didapatkan seperti melihat informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran tagihan (misal: kartu kredit, telepon, ponsel, listrik)

b. Komunikasi

Nasabah memiliki akses untuk berkomunikasi melalui *website* yang tersedia, dimana dalam *website* yang disediakan nasabah dapat menanyakan apa saja dengan lebih mudah tanpa harus datang ke kantor cabang.

c. Transaksi

Dalam hal ini nasabah diberikan fasilitas dengan melakukan transaksi melalui *website*, hal ini sangat dapat memudahkan dalam proses transaksi. Contoh transaksi yang bisa dilakukan melalui *internet banking* yaitu transfer dana, pembayaran tagihan; seperti tagihan listrik, kredit, dll

2.4 Perbankan Digital

Perbankan digital adalah suatu aktifitas yang tidak asing di mana aktivitas ini dilakukan oleh bank untuk mempermudah dan melakukan proses otomatisasi yang menggunakan kecanggihan teknologi melalui layanan berbasis *web* mencakup API (*Application Programming Interface*) di mana hal ini memungkinkan komposisi layanan lintas lembaga. Melalui API bank dapat mengirimkan produk perbankan dan menyediakan transaksi menggunakan *Web Digital Banking* (Wijaya, 2021). Pernyataan lain menurut Vebiana (2018) perbankan digital merupakan upaya yang dilakukan dan dirancang bank untuk lebih memudahkan nasabah dan meningkatkan mutu operasional sehingga lebih optimal. Perbankan digital dapat mendukung bagi bank untuk pengembangan layanan perbankan kepada nasabah, selain itu perbankan digital juga dapat memberikan cara alternatif kepada bank untuk memberikan informasi langsung kepada nasabah dan mengurangi interaksi secara langsung di kantor cabang.

Berdasarkan penelitian terdahulu Yusuf dan Kristianto (2022) Masyarakat sudah mulai intensif bertransaksi menggunakan perbankan digital. Di mulai pada tahun 2007, yang berawal dari pembayaran tiket KRL atau *commuter line*, peningkatan volume transaksi khususnya pembayaran non-tunai berdampak positif, karena ketika melakukan pembayaran non-tunai dapat meningkatkan biaya transaksi keuangan sehingga hal ini juga dapat mempengaruhi produktivitas dan mempengaruhi produksi dan pembangunan ekonomi. Selain itu menurut (Suwarjono, 2022) nasabah akan lebih mudah untuk melakukan transaksi melalui

gadget yang dimiliki, transaksi tersebut bisa dilakukan dimana saja untuk membuat aktivitas transaksi nasabah lebih nyaman, mudah dan efisien.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam penelitian berfungsi sebagai pernyataan pendukung untuk berjalannya penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Jurnal	Judul	Variabel dan Metode Analisis	Hasil
Sudirman (2019)	Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar Parepare	a) Kepercayaan Nasabah (X) yang terdiri dari: Orientasi Teknologi Reputasin Perceivedesk b) Aplikasi Mobile Banking (Y) Teknik Analisis Data: Alat analisis data dari jurnal ini adalah dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian pada jurnal ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap aplikasi mobile banking. Artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y
Pratama dan Suputra (2019)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik	a) Persepsi Manfaat (X_1) b) Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2) c) Tingkat Kepercayaan (X_3) d) Minat Menggunakan Uang Elektronik (Y) Teknik Analisis Data: Pada penelitian menggunakan teknik analisis rekgresi linier berganda dengan metode survey dan penyebaran kuisisioner dan jenis penelitian adalah kuantitatif. Alat yang digunakan	Tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan uang elektronik. Artinya variabel X_1 , X_2 , X_3 berpengaruh

		dalam penelitian ini adalah SPSS 16.00	terhadap variabel Y.
Afghani dan Yulianti (2017)	Journal of Business and Banking Pengaruh kepercayaan, keamanan, persepsi risiko, serta kesadaran nasabah terhadap adopsi e-banking di Bank BRI Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> a) Kepercayaan X_1 b) Keamanan X_2 c) Persepsi Resiko X_3 d) Kesadaran X_4 e) Adopsi E-banking Y <p>Teknik Analisis Data: Teknik analisis data pada penelitian ini adalah regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji asumsi klasik. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 16.00 dengan sumber data dari pembagian kuisioner.</p>	Tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi e-banking. Artinya pada variabel X yaitu kepercayaan berpengaruh terhadap variabel Y
Artina (2021)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang	<ul style="list-style-type: none"> a) Persepsi Manfaat (X_1) b) Persepsi Kemudahan (X_2) c) Kepercayaan (X_3) d) Fitur Layanan (X_4) e) Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-money di Kota Palembang (Y) <p>Teknik Analisis Data: Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, menggunakan alat analisis aplikasi SPSS versi 25. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai metode analisis data.</p>	Tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan e-money di Kota Palembang, dimana Kepercayaan adalah X dan tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan e-money di Kota Palembang adalah Y
Susilo (2020)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa terhadap Produk Perbankan Syariah	<ul style="list-style-type: none"> a) Faktor Pengetahuan (X_1) b) Pengalaman Terdahulu (X_2) c) Faktor Ekonomi (X_3) d) Faktor Sosial atau Lingkungan (X_4) e) Faktor Informasi (X_5) f) Faktor Pendidikan (X_6) 	Tingkat pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produk

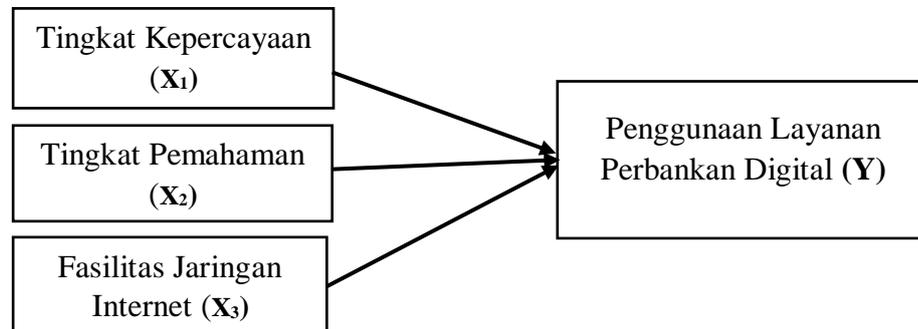
	(Studi di Desa Sumber Jaya Jati Agung Lampung Selatan)	g) Faktor Pekerjaan (X_7) h) Produk Perbankan Syariah (Y) Teknik Analisis Data: Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. data yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS	Perbankan Syariah, dimana tingkat pemahaman adalah X secara keseluruhan dan Y adalah produk perbankan syariah
Ramadani (2022)	Pengaruh Pemahaman Dan Manfaat Terhadap Minat Melakukan Transaksi Dengan Mobile Banking	a) Pemahaman (X_1) b) Manfaat (X_2) c) Minat Melakukan Transaksi (Y) Teknik Analisis Data: Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner, teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang dilakukan dengan aplikasi SPSS	Tingkat pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat melakukan transaksi menggunakan mobile banking, dimana pemahaman adalah X dan minat melakukan transaksi adalah Y
Fitria dan Munawar (2021)	Pengaruh Penggunaan Internet Banking atau jaringan internet, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI	a) Penggunaan Internet Banking (X_1) b) Penggunaan Mobile Banking (X_2) c) Penggunaan SMS Banking (X_3) d) Kepuasan Nasabah (Y) Teknik Analisis Data: Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis asosiasi. Jenis metode penelitian dalam jurnal ini adalah deskriptif kualitatif. Alat statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda atau <i>Multiple Linier Regretion</i> dengan bantuan <i>software</i> statistik SPSS.	Fasilitas jaringan internet atau internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI, dimana penggunaan internet X dan Kepuasan Nasabah adalah Y

Sumber: Data diolah 2023

Penelitian terdahulu di atas adalah bahan yang digunakan sebagai bahan pendukung untuk penelitian ini, di mana kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh terhadap penggunaan layanan perbankan digital dalam suatu objek penelitian. Penelitian terdahulu tersebut memberikan penggambaran dan memperkuat asumsi dalam bentuk jawaban sementara dari penelitian. Demikian juga untuk pemahaman teknologi bagi masyarakat dan jaringan internet dari suatu objek dalam penelitian. Dengan adanya penelitian terdahulu maka jawaban sementara atau hipotesis dari peneliti dapat dipertanggungjawabkan. Hasil terlampir dari penelitian terdahulu tersebut menggunakan teknik analisis data yang berbeda-beda demikian juga dengan objek penelitiannya. Oleh sebab itu meskipun hasil, teknik analisis dan sumber data yang didapatkan berbeda namun variabel yang digunakan memiliki pengaruh yang sama. Hal ini dapat diartikan variabel penelitian ini yaitu kepercayaan, pemahaman teknologi, dan jaringan internet memberikan pengaruh kepada masyarakat dalam penggunaan layanan perbankan digital.

2.6 Model Penelitian

Model penelitian merupakan organ tubuh dari sebuah penelitian. Kerangka pikiran adalah alur dari sebuah penelitian dimana sebelum melakukan sebuah penelitian pasti dibuat kerangka pikiran, dimana untuk melihat alur dan tujuan dari sebuah penelitian dilihat melalui kerangka pikiran (Ahzanina, 2019).



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Data diolah 2023

2.7 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu kemungkinan jawaban atau jawaban sementara dari pertanyaan atau rumusan masalah sebuah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah diuraikan dalam bentuk pertanyaan pada bab 1 dalam penelitian. Hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban sementara dikarenakan jawaban ini diperoleh melalui teori-teori terdahulu berdasarkan peneliti-peneliti yang sudah memperoleh hasil dari sebuah penelitiannya. Akan tetapi dari hipotesis ini belum sepenuhnya terjadi dengan alasan suatu penelitian belum diketahui dasar dari data secara fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data dari objek penelitiannya (Ahzanina, 2019).

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikiran yang telah dibuat, peneliti merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara dari rumusan masalah. Sebagai berikut:

H₁: Tingkat Kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan digital perbankan?

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sudirman (2019) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan memiliki pengaruh dan dari penelitian ini tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap aplikasi mobile banking Bank Sulawesi Barat Parepare. Maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa H₁ tingkat kepercayaan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital perbankan di Desa Pujiharjo

Pernyataan lain menurut penelitian terdahulu mengenai penggunaan digital perbankan. Menurut Pratama dan Suputra (2019) tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan uang elektronik. Maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa H₁ tingkat kepercayaan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan perbankan di Desa Pujiharjo.

H₂: Tingkat Pemahaman teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan digital perbankan?

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Srisusilawati (2022) menunjukkan bahwa Tingkat Pemahaman masyarakat desa Jayapura kecamatan Cidaun kabupaten Cianjur memiliki tingkat pemahaman belum begitu paham. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat dapat mempengaruhi penggunaan digital bank. Maka dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa H₂ Tingkat Pemahaman dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital perbankan di Desa Pujiharjo

H₃: Fasilitas Jaringan Internet berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan digital perbankan?

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rachadika (2020) menunjukkan bahwa internet dapat mempengaruhi penggunaan mobile banking BCA. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa H₃ jaringan internet dapat mempengaruhi penggunaan mobile banking. Maka dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa H₃ jaringan internet dapat berpengaruh terhadap penggunaan layanan digital perbankan di Desa Pujiharjo.