

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORITIS**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kontribusi**

###### **a. Pengertian Kontribusi**

Kontribusi merupakan suatu tindakan yaitu berupa bentuk nyata yang dilakukan oleh individu atau lembaga yang kemudian memberikan dampak baik positif maupun negatif terhadap pihak lain.

Kontribusi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah sumbangan atau pemberian, jadi kontribusi adalah pemberian andil setiap kegiatan, peranan, masukan, ide dan lainnya. Sedangkan menurut kamus Ekonomi, kontribusi adalah sesuatu yang diberikan bersama-sama dengan pihak lain untuk tujuan biaya, atau kerugian tertentu dan bersama-sama<sup>3</sup>

Dari rumusan pengertian kontribusi yang dikemukakan di atas maka dapat diartikan bahwa kontribusi adalah suatu keterlibatan yang dilakukan oleh individu atau sebuah lembaga yang kemudian memposisikan dirinya terhadap peran dalam sebuah kerja sama, dan memberikan dampak nilai dari aspek sosial dan ekonomi

Kontribusi berasal dari bahasa Inggris *contribute*, *contribution*, yang memiliki arti keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun

---

<sup>1</sup> Guritno Yosodiningrat, *Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Ekonomi*, (Jakarta:1992). Hal. 76.

sumbangan. Dalam hal ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Kontribusi dalam pengertian sebagai tindakan yaitu berupa perilaku yang dilakukan oleh individu yang kemudian memberikan dampak baik positif maupun negatif terhadap pihak lain.

Dengan kontribusi berarti individu tersebut juga berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas hidupnya. Hal ini dilakukan dengan cara menajamkan posisi perannya. Sesuatu yang kemudian menjadi bidang spesialis, agar lebih tepat sesuai dengan kompetensi. Kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang yaitu pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, finansial, dan lainnya.

#### **b. Pengertian Bank**

Pengertian bank adalah lembaga perantara keuangan atau pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang membutuhkan dana, serta berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran dengan berpihak pada falsafah kepercayaan<sup>1</sup>. Menurut Undang-Undang Nomor 10 ayat (2) tahun 1998: bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Peran bank sebagai lembaga keuangan juga dinyatakan dalam PSAK No. 31 bahwa bank adalah: suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (financial intermediary) antara pihak yang memiliki kelebihan dana (surplus unit) dan

pihak yang memerlukan dana (deficit unit), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.

## **B. *Qini Mobile Banking***

### **c. Pengertian *Qini Mobile Banking***

*Qini Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon selular/handphone GSM (Global for Mobile Communication) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon selular misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya<sup>4</sup>

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

Arti: “Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”, (Q.S. An-Najm: 39).

Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup>Supriyono Maryanto, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), Hal. 20.

<sup>5</sup>Irwan Tirtana, Shinta Permata Sari, “ *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*”. (Seminar Nasional Dan Call For Paper, Surakarta, 2014), Hal. 682.

*Qini Mobile Banking* sebagai salah satu bentuk aplikasi sistem juga dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas penggunanya. Oleh karena itu, penggunaan *Qini Mobile Banking* adalah kondisi nyata penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah bank. Adapun Indikator penggunaan *Qini Mobile Banking* menurut Davis dalam Tirtana dan Sari adalah:

- 1). Aplikasi mudah digunakan
- 2). Layanan dapat dijangkau dari mana saja
- 3). Murah
- 4.) Aman dan dapat diandalkan

### **C. Sejarah *Qini Mobile Banking***

*Qini Mobile Banking* (*M-Banking*) diluncurkan pertama kali oleh Excelcom padakhir 1995 dan respon yang didapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan *Qini Mobile Banking* ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya, salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi.

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *Qini Mobile Banking* . Contohnya di Indonesia, baik

bank pemerintah maupun bank swasta nasional berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *Qini Mobile Banking*.

Proses *Qini Mobile Banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *Qini Mobile Banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *Qini Mobile Banking*. *Sms Banking* dan *Qini Mobile Banking* adalah bagian dari *E-Banking*, Perbankan Elektronik yang juga dikenal dengan Internet Banking adalah sebuah aplikasi yang dimana nasabah dapat melakukan transaksi, pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.

Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa Internet Banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Penyelenggaraan Internet Banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan service cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, Laptop/Notebook, PDA, dan sebagainya.

Bukti nyata bahwa *Qini Mobile Banking* juga tersebar diseluruh dunia yaitu dapat dilihat dari perkembangan *Qini Mobile Banking* yang ada di negara-negara Eropakhususnya Jerman dan juga negara Amerika Serikat yang merupakan Negaranegara besar Pengguna *Qini Mobile Banking* .

#### **D. Penggunaan *Qini Mobile Banking***

Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online terlebih bagi mereka yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Selain itu, keunggulan dari *Qini Mobile Banking* adalah keamanan *user-id* yang tidak setiap orang bisa mengetahuinya kecuali pemiliknya. Berdasarkan keunggulan yang dimiliki oleh *Qini Mobile Banking* tersebut, pihak perbankan yakin dapat menarik minat nasabah dengan memberikan layanan yang sejenis.

Menurut Budiardjo dan Aprillovi Secara umum kriteria teknologi informasi yang mendukung *Qini Mobile Banking* System adalah sebagai berikut:

- 1) *Multi Platform*: sistem dapat dijalankan pada berbagai platform hardware/software yang tersedia di pasaran.
- 2) *Customize*: sistem di design secara spesifik sesuai kebutuhan perusahaan.
- 3) *Web based application*: kemudahan akses ke berbagai tempat
- 4) *Easy to use*: kemudahan bagi end user dalam menggunakan sistem

- 5) *Low total cost of ownership*: menyediakan sistem yang membutuhkan minimal support IT staff dan mampu bekerja dengan eksisting client *communication infrastructure*.
- 6) *Support the evolution of businees*: mampu mengantisipasi perkembangan bisnis yang menuntut kemudahan mengaplikasikan kebutuhan bisnis tersebut kedalam sistem (eksisting sistem).<sup>6</sup>

#### **F. Faktor-faktor Penggunaan *Qini Mobile Banking***

Davis merumuskan 2 dua variabel utama, yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan Tirtana dan Sari Jadi variabel persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan dapat menjelaskan perilaku para pengguna untuk menggunakan suatu sistem termasuk *Qini Mobile Banking* . Jadi dapat dikatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *Qini Mobile Banking* adalah manfaat dan kemudahan penggunaan, dan ada faktor lain yang belum diketahui.<sup>7</sup>

Bank menyediakan layanan *Qini Mobile Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ke ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai. Nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk

---

<sup>6</sup>Eko Budiardjo, Dewi Aprillovi. “*Mobile Banking: A Customer Relationship Management (CRM) Channel*”. (Seminar Nasional Informatika, Yogyakarta, 2009), Hal 68.

<sup>7</sup>*Ibid.*, hal. 9.

menu transaksi atau daftar transaksi, di luar menu tersebut tidak dapat dilakukan.

Sikap dari seorang nasabah terhadap penggunaan suatu sistem informasi baru akan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu sistem tersebut. Apabila nasabah tidak mau menggunakan suatu sistem baru, maka sistem tersebut tidak akan memberikan manfaat bagi pihak lembaga keuangan. Begitupun sebaliknya, apabila nasabah mau menggunakan suatu sistem baru maka nasabah pun akan bersedia melakukan berbagai perubahan dalam praktik dan juga menggunakan waktu serta usahanya untuk memulai menggunakan suatu sistem informasi tersebut.

#### **G. Transaksi *Qini Mobile Banking***

Transaksi yang saat ini dapat dilakukan melalui *Qini Mobile Banking* antara lain:

- 1) Transfer Dana Atau Pemindahan Dana
  - a) Dua rekening di bank yang sama
  - b) Rekening di bank yang berbeda, misal rekening di bank A ke rekening di bank B
- 2) Informasi
  - c) Saldo
  - d) Transaksi
- 3) Pembayaran
  - e) Listrik



- f) Handphone berbagai operator
  - g) Iuran TV kabel
  - h) Dan lain-lain
- 4) Pembelian
- i) Pulsa telepon berbagai operator
  - j) Pulsa PLN Prabayar (kemungkinan dapat dilaksanakan)
  - k) Dan lain-lain <sup>8</sup>.

#### **H. Manfaat *Qini Mobile Banking***

*Qini Mobile Banking* kini telah tersebar ke seluruh dunia, tak hanya dinikmati oleh Negara peluncur sistem *Qini Mobile Banking* saja, seluruh dunia pun telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *Qini Mobile Banking* dimanapun melalui perangkat *Mobile* seperti *Handphone*. Dengan adanya *Qini Mobile Banking*, pihak lembaga keuangan berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler.

Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *Qini Mobile Banking*, baik berupa SIM toolkit (Menu Layanan Data) maupun SMS plain (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan SMS Banking. SMS Banking merupakan sebuah fasilitas yang disediakan

---

<sup>8</sup>Supriyono Maryanto, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), Hal. 25

oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

Keunggulan *Qini Mobile Banking* adalah dapat diakses oleh seluruh pengguna telepon seluler dengan tipe GSM. Dengan luasnya jangkauan signa GSM, layanan

*Qini Mobile Banking* tentu sangat memanjakan para nasabahnya. Namun untuk pengguna ponsel dengan tipe CDMA, belum semua operatornya menyediakan layanan Mobile Banking. Kemanfaatan penggunaan *Qini Mobile Banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Untuk mengetahui posisi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, berikut ini hasil penelitian yang relevan sebagai bahan pendukung dalam melaksanakan penelitian, yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh:

- a. Imam Sugih Rahayu (2015), Minat Nasabah Menggunakan *Qini Mobile Banking* (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri). Hasil penelitiannya menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *Qini Mobile Banking*. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh negatif terhadap minat perilaku

menggunakan *Qini Mobile Banking* . Persepsi kredibilitas berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *Qini Mobile Banking* . Informasi tentang *Qini Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan *Qini Mobile Banking* .

- b. Irawan Tirtana dan Shinta Permata Sari (2014), Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Qini Mobile Banking* . Hasil penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Qini Mobile Banking* . Persepsi kredibilitas berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *Qini Mobile Banking* . Informasi tentang *Qini Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan *Qini Mobile Banking* .
- c. Tirtana dan Sari (2014) yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Qini Mobile Banking* . Pada penelitian yang akan dikaji, peneliti ingin memfokuskan pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko terhadap penggunaan *Qini Mobile Banking* . Sehingga peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan *Qini Mobile Banking* Bank Syariah”.

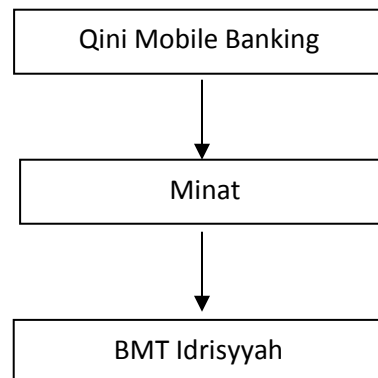
## F. Kerangka Berfikir

Kerangka teoretis merupakan model konseptual dari sebuah teori atau kumpulan teori yang memberikan penjelasan logis mengenai hubungan atau beberapa faktor yang berhasil diidentifikasi sebagai faktor penting untuk menjelaskan masalah yang akan diteliti.<sup>9</sup>

Adapun yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian ini, peneliti berggapan dengan menggunakan aplikasi *Qini Mobile Banking* kecenderungan dapat mempermudah bagi para nasabah untuk melakukan transaksi. Berdasarkan beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT, maka kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

### **Alur Kerangka Pemikiran**



---

<sup>9</sup> Hendryadi Basrah, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Bisnis* (Jakarta: Kencana, 2015), Hal 9.