

**ANALISIS PENGARUH *E-BANKING* TERHADAP PELAYANAN DAN
KEMUDAHAN PERBANKAN SYARIAH DALAM BERTRANSAKSI: STUDI
KASUS MASYARAKAT KOTA MEDAN**

***ANALYSIS OF E-BANKING EFFECT ON THE SERVICES AND CONVENIENCE
OF SHARIA BANKING IN TRANSACTING: A CASE STUDY OF PEOPLE
IN THE MEDAN CITY***

Muhammad Ridwan

Universitas Potensi Utama , Jl. Jl. KL Yos Sudarso Km 6,5 No 3A, Tanjung Mulia, Medan Deli, Medan
City, North Sumatra 20241,
Email: muhammadridwan.sci@gmail.com

Muhammad Abrar Kasmin Hutagalung

Universitas Potensi Utama , Jl. Jl. KL Yos Sudarso Km 6,5 No 3A, Tanjung Mulia, Medan Deli, Medan
City, North Sumatra 20241,
Email: muhammadabrarkasminhutagalung@gmail.com

Keywords :

*E-banking, Service, Transaction
Convenience, Islamic Banking*

ABSTRACT

This study aimed to study and analyze the effect of e-banking on the service and convenience of Islamic banking in the transaction for the people of Medan City. The method used in this research was a quantitative approach using data in the form of numbers, using multiple linear regression analysis and Islamic values in using e-banking services and ease of transactions, supported by statistical tests, using the version-20-SPSS program. The research conducted simultaneously shows that this research has an F-count greater than the F-table or 33.791 > 2.47. Partially testing the e-banking coefficient, there is an effect of making transactions of 2.405. There is an effect of service coefficient in making transactions of 3,352. The coefficient of convenience has an effect in making transactions of 2,610. Therefore simultaneously and partially there is an effect of e-banking on services and convenience of transacting for the people of Medan City.

Kata kunci :

*E-banking, Pelayanan, Kemudahan
Transaksi, Perbankan Syariah*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh *e-banking* terhadap pelayanan dan kemudahan perbankan syariah dalam bertransaksi kepada masyarakat di Kota Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif menggunakan data berupa angka-angka, menggunakan analisis regresi linier berganda dan nilai-nilai keislaman dalam menggunakan layanan *e-banking* dan kemudahan dalam bertransaksi, serta didukung dengan uji statistik dengan menggunakan program SPSS versi 20. Pengujian yang dilakukan secara simultan menunjukkan penelitian ini mempunyai F-hitung lebih besar dari F-tabel atau 33,791 > 2,47. Pengujian secara parsial koefisien *e-banking* terdapat pengaruh melakukan transaksi sebesar 2.405. Koefisien pelayanan terdapat pengaruh dalam melakukan transaksi sebesar 3.352. Koefisien kemudahan terdapat pengaruh dalam melakukan transaksi sebesar 2,610.

Dengan demikian, secara simultan dan parsial terdapat pengaruh *e-banking* terhadap pelayanan dan kemudahan dalam bertransaksi bagi masyarakat di Kota Medan.

Diterima: 14 Oktober 2020; **Direvisi:** 28 November 2020; **Disetujui:** 29 November 2020; **Tersedia online:** 18 Desember 2020.

How to cite: Ridwan, M., & Hutagalung, M. A. K. (2020). Analisis Pengaruh *E-Banking* Terhadap Pelayanan dan Kemudahan Perbankan Syariah dalam Bertransaksi: Studi Kasus Masyarakat Kota Medan. *NUKHBATUL 'ULUM: Jurnal Bidang Kajian Islam*, 6 (2), 221-243. <https://doi.org/10.36701/nukhbah.v6i2.247>

PENDAHULUAN

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pengamalan nilai-nilai Islam dalam kegiatan ekonomi, inilah salah satu yang melatar belakangi berdirinya perbankan syariah di dunia maupun di Indonesia pada khususnya¹. Prinsip-prinsip (asas-asas) syariah adalah berdasarkan sumber-sumber hukum Islam. Sumber hukum Islam terdiri dari sumber hukum primer yaitu Al-Qur'an dan hadis, dan sumber hukum sekunder yaitu ijmak (konsensus para ulama), kias (penalaran secara analogis) dan ijtihad (penalaran hukum secara mandiri)².

Dalam dunia perbankan syariah, transaksi keuangan dapat digunakan dengan berbagai bentuk transaksi. Mulai transaksi pembukaan rekening, transfer, bayar tagihan dan lain-lain. Transaksi yang dilakukan tersebut dapat membuat konsumen merasa bosan, lelah, marah dan sebagainya dikarenakan konsumen harus menunggu antrean untuk melakukan transaksi tersebut. Bahkan, bisa berjam-jam dan berhari-hari. Namun, semua hal tersebut pada saat sekarang tidak terjadi lagi dikarenakan adanya teknologi yang semakin berkembang yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Teknologi yang sekarang digunakan dalam perbankan syariah adalah *e-banking*.

Dalam Al-Qur'an dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan *electronic banking* untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam Qs. Al-Insyirah ayat 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Terjemahnya:

“Karena sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan. Sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan”³.

E-banking (*electronic banking*) memiliki banyak keunggulan dan kemudahan dalam melakukan transaksi. Layanan *e-banking* saat ini dimiliki oleh hampir semua bank syariah yang ada, baik dengan jenis *delivery channel* yang sangat umum (seperti ATM) maupun dengan jenis *delivery channel* lainnya seperti SMS, *telephone*, EDC

¹M. Ismail Yusanto dan M.Arif Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam* (Bogor: Al-Azhar Press, 2011), h. 302.

²Thariq Ashraf, Sharia-complaint Investing: Concept and Opportunities:<http://www.csri.orgnz/document/tashraf>, diakses tanggal 1 Oktober 2020.

³Departemen Agama, *Alquran dan Terjemahan*, (Jakarta: Pustaka Al-Mubtin, 2013) h. 596.

(*Electronic Data Capture*) dan internet. Hal untuk mengarahkan transaksi pada masyarakat dilakukan tidak melulu dengan uang tunai (*less cash society*), dengan memanfaatkan layanan perbankan syariah modern yang lebih efisien dan efektif melalui *e-banking* OJK⁴.

Namun demikian, meskipun banyak diminati dan juga banyak digunakan oleh berbagai kalangan *user*, *e-banking* pun juga memiliki kelemahan tersendiri, mulai dari kebutuhan akan koneksi yang stabil, serta berbagai macam kelemahan lainnya. Sebenarnya *internet banking* merupakan salah satu proses transaksi perbankan elektronik yang bisa dibilang minim kejahatan. Namun, ada satu kejahatan yang mengintai para pemilik akun bank yang biasa menggunakan *internet banking*. Kejahatan itu kita kenal dengan istilah *scammer*, pencurian data, *hacking*, dan sejenisnya. Untungnya kejahatan tersebut dapat diatasi dengan membersihkan komputer dan *smartphone* pribadi dari segala bentuk *malware*, menghindari *download* hal yang tidak terlalu penting, dan terakhir mengaktifkan *firewall* anda dan menggunakan *safe network* untuk mengakses *e-banking*.

Transaksi *e-banking* di Indonesia mengalami kenaikan jumlah transaksi berdasarkan data Bank Syariah Indonesia (BI), nilai transaksi pembayaran digital sepanjang 2018 mencapai Rp. 47,19 triliun. Angka itu meningkat empat kali lipat dibandingkan nilai transaksi pada 2017 yang sebesar Rp. 12,37 triliun⁵. Otoritas Jasa Keuangan mencatat jumlah nasabah pengguna *e-banking* secara nasional meningkat 270% dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016, frekuensi transaksi penggunaan *e-banking* meningkat 169% dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada 2016⁶.

Tabel 1. Tingkat Kepemilikan *Mobile Banking*

Kota	Memiliki (%)	Tidak Memiliki (%)
Jakarta	5,8	94,2
Surabaya	6,1	93,9
Bandung	7,2	92,8
Semarang	7,2	92,8
Medan	16,6	83,4

Sumber : www.marsindonesia.com⁷

Dari Tabel 1 di atas dapat diperoleh informasi bahwa Kota Medan merupakan kota yang peduli terhadap teknologi dalam transaksi keuangan, hal ini dapat dibuktikan pemilik *mobile banking* di Kota Medan terbesar dari kota lain dan berada di

⁴Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-E-banking*. (Jakarta 2015), h. 6.

⁵<https://finansial.bisnis.com> industri-pembayaran-digital-bank-dan-fintech-berebut-pasar

⁶economy.okezone 2017.

⁷<http://www.marsindonesia.com/newsletter/alasan-utama-nasabah-menggunakan-mobile-banking>.

peringkat pertama dengan masyarakat yang memiliki akun *mobile banking* sebesar 16,6%.

Beberapa bank syariah berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank syariah adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank syariah berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya⁸.

Dalam upaya meningkatkan layanan di dunia perbankan syariah dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, maka perbankan syariah selalu mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan syariah seperti teknologi *electronic banking* atau *e-banking*. *Electronic banking (e-banking)* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank syariah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan syariah melalui alternative *delivery channel* media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *phone banking*, *electronic fund transfer (EFT)*, *Electronic Data Capture (EDC)* atau *Point of Sales (POS)*, *internet banking* dan *mobile banking*⁹.

Aktivitas pelayanan jasa, akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa tersebut. Saat ini harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank syariah adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank syariah berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya¹⁰. Pelayanan jasa di perbankan syariah harus mengedepankan nilai-nilai Islam amanah, profesional dan etos kerja yang tinggi. Kemudahan penggunaan juga didefinisikan ihwal sejauh mana seseorang percaya pada penggunaan suatu teknologi dan menggunakan teknologi tersebut secara berulang-ulang¹¹. Dalam melakukan transaksi, kemudahan merupakan salah satu faktor penyebab dari masyarakat untuk menggunakan *e-banking*. Keuntungan dari menyediakan layanan *internet banking* bagi bank syariah adalah berangkat dari asumsi bahwa elektronik bisa menjadi solusi praktis bagi pengembangan infrastruktur dibanding membuka *outlet ATM*.

Transaksi adalah kejadian yang terjadi dalam dunia bisnis tidak hanya jual beli, pembayaran dan penerimaan uang, namun juga akibat adanya kehilangan kebakaran, arus dan peristiwa lain yang dapat dinilai dengan uang. Dalam bertransaksi, pihak bank syariah berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang

⁸Ismail. *Manajemen Perbankan syariah Dari teori menuju aplikasi* (Jakarta: kencana, 2010), h. 79.

⁹Ikatan Bankir Indonesian (IBI).. *Memahami Supervisi Audit Intern Bank syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama2016), h. 56.

¹⁰*Ibid*, *Manajemen Perbankan syariah dari Teori Menuju Aplikasi*, h. 6.

¹¹Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), h. 115.

dengan nasabahnya. Dalam *electronic banking*, adanya pemisahan secara fisik antara bank syariah dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank syariah. Dalam *electronic banking*, hal itu menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank.

Berangkat dari permasalahan di atas, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai “Analisis Pengaruh *E-banking* Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan dan Kemudahan dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)”. Adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengaruh *e-banking* perbankan syariah secara parsial dalam melakukan transaksi di Kota Medan?; (2) Bagaimana pengaruh pelayanan perbankan syariah dalam melakukan transaksi di Kota Medan?; (3) Bagaimana pengaruh kemudahan Perbankan syariah dalam melakukan transaksi di Kota Medan?; Bagaimana pengaruh *e-banking*, pelayanan, dan kemudahan perbankan syariah secara simultan dalam melakukan transaksi?. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan: (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *e-banking* perbankan syariah terhadap transaksi; (2) Untuk menguji dan menganalisis pelayanan dan kemudahan perbankan syariah dalam melakukan transaksi di Kota Medan; (3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan perbankan syariah dalam melakukan transaksi di Kota Medan; (4) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-banking* terhadap pelayanan dan kemudahan perbankan syariah dalam melakukan transaksi di Kota Medan.

Terdapat pula beberapa penelitian terdahulu sebagai upaya menemukan *gap research* dan memunculkan *novelty* pada penelitian ini ihwal pengkajian *e-banking* dan transaksi perbankan di masyarakat. *Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Evi Yani, *et.al*¹² berjudul; “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi dengan *Technology Acceptance Model*”. Kesimpulan dari penelitian adalah penggunaan *internet banking* memiliki pengaruh secara langsung terhadap persepsi kemudahan penggunaan internet dalam bertransaksi bagi nasabah. Semakin banyak manfaat yang dirasakan para nasabah, maka akan mempengaruhi rasa kemudahan bagi nasabah setiap bertransaksi menggunakan *internet banking*. Perbedaan penelitian Evi Yani, *et.al* adalah penelitian ini membahas pengaruh *E-banking*, pelayanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi studi kasus pada masyarakat Kota Medan.

Penelitian yang dilakukan Gaby I. M. Walandouw, *et.al* tahun 2014 berjudul; “Kualitas Pelayanan dan Citra Merek, Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah Bertransaksi *E-banking* Melalui Kartu Debit Taplus BNI”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Nilai *t*-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 3,007 lebih besar dari nilai *t*-tabel sebesar 1,980 dengan tingkat signifikan $0,003 < 0,05$, hingga H_0 ditolak artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan menyimpulkan bahwa pelayanan

¹² Evi Yani, *et.al*. *Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model*, Jurnal Informatika, Vol.5 No.1 April 2018, pp.3442

Trust dan Mutu e-banking memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat Bertransaksi ulang secara online¹³. Perbedaan penelitian yang dilakukan Gaby I. M. Walandouw, et.al tahun 2014 adalah peneliti menambahkan variable kemudahan dalam melakukan transaksi serta objek penelitian yang diteliti adalah masyarakat kota Medan.

Penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Bagus Putra Adiwijaya¹⁴ berjudul; “Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking*” menemukan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi, di mana diperoleh nilai korelasi sebesar 0,474. Hal ini artinya bahwa ketika nilai persepsi kegunaan meningkat satu satuan, maka minat transaksi juga akan naik senilai 0,474. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat konsumen untuk menggunakan sistem. Kemudahan penggunaan memiliki hubungan yang kuat dengan minat bertransaksi melalui *mobile banking* dapat diterima karena koefisien 0,442 dengan nilai signifikan. Perbedaan penelitian yang dilakukan adalah terletak pada variabel pelayanan dan menggunakan metode analisis yang berbeda, subjek penelitian masyarakat Kota Medan.

Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, maka variabel yang akan diteliti didefinisikan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

No.	Nama Variabel	Definisi Konseptual variabel	Indikator
1.	<i>E- Banking</i>	<i>Online banking</i> merupakan aktivitas perbankan yang memungkinkan nasabah dari bank yang bersangkutan untuk dapat mengakses informasi yang tersedia mengenai laporan saldo, transfer, pembayaran tagihan dan lain-lain via jaringan telekomunikasi tanpa perlu meninggalkan rumah atau kantor.	Pengunaan fasilitas, Keamanan, Efisiensi waktu,
2.	Pelayanan	Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah perihal atau cara melayani.	Keandalan (<i>Reliability</i>), Ketanggapan

¹³ Gaby I. M. Walandouw, et.al. *Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah Bertransaksi E-Banking Melalui Kartu Debit Taplus Bni* Jurnal EMBA 1261 Vol.2 No.2 Juni 2014, pp. 1261-1271

¹⁴I Gusti Bagus Putra Adiwijaya, *Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 15, No. 3, Juli 2018*, pp 135-153

	Sedangkan menurut Kotler (<i>Responsiveness</i>) pelayanan (<i>service</i>) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun ¹⁵ .	<i>Empathy</i>
3. Kemudahan	Kemudahan penggunaan diartikan sebagai kepercayaan individu di mana jika mereka menggunakan sistem tertentu maka akan bebas dari upaya melakukan transaksi. Jadi apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya.	<i>Clear and Understandable</i> <i>Easy to Use</i> <i>Flexible</i> (fleksibel)
4. Transaksi	Transaksi adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi dan dapat menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan yang dimiliki, baik itu bertambah atau pun berkurang. Pendapat lain mengatakan pengertian transaksi adalah suatu aktivitas perusahaan yang dapat menimbulkan perubahan pada posisi harta atau keuangan perusahaan tersebut. Aktivitas transaksi tersebut misalnya membeli, menjual, membayar gaji pegawai, dan membayar berbagai jenis biaya lainnya.	<i>Transaction System</i> (TS) <i>Financial Information Access System</i> (FIAS) <i>Financial Management System</i> (FMS)

Penelitian ini menggunakan populasi seluruh masyarakat Kota Medan yang menggunakan *e-banking* dan teknik dalam pengumpulan data menggunakan *non probability sampling* yaitu teknik *sampling incidental* yang artinya siapa saja yang secara kebetulan/insidental ditemui dalam pelaksanaan penelitian dapat digunakan sebagai sampel. Adapun keabsahan data dalam penelitian ini ditempuh melalui uji

¹⁵ Philip Kotler, dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I* (Jakarta: PT. Salemba Empat, 1997), h. 57

validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik serta analisis regresi berganda. Untuk penjelasannya disajikan berikut ini:

1. Uji Validitas

Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah metode korelasi pearson dengan taraf signifikansi 0,05 yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item.

2. Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa tingkat *alpha* dihitung lebih besar dari koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas data dilakukan dengan melalui uji normalitas *one sample Kolmogrov-Smirnov*.

b. Uji Multikolinierialitas

Pada penelitian uji multikolinearitas dapat diketahui dengan melakukan uji *Variance Inflating Factor (VIF)*.

c. Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedasitas. Uji ini dianalisis melalui uji *glejser*.

4. Analisis Regresi Berganda

Metode analisis data pada penelitian ini juga menggunakan regresi berganda yang memiliki satu variabel *dependent* (tidak bebas) dan lebih dari satu variabel *independent* (bebas)¹⁶. Adapun pengujian yang akan dilakukan adalah dengan memasukkan nilai-nilai keislaman pada setiap variabel-variabel. Berikut persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini ialah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Transaksi
a	= Bilangan Konstanta
b ₁ b ₂ b ₃	= Koefisien Regresi
X ₁	= <i>E-banking</i>
X ₂	= Pelayanan
X ₃	= Kemudahan
e	= Kesalahan Pengganggu

Dalam proses pengolahan data, penulis menggunakan aplikasi komputer dengan program SPSS versi 20 untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data. Uji Parsial (Uji-t) bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial antara

¹⁶Anjar Wanto, et.al., *Data Mining Algoritma & Implementasi*, (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020), h. 148

variabel independen *e-banking* (X_1), pelayanan (X_2), dan kemudahan (X_3) terhadap variabel dependen yaitu Transaksi (Y)¹⁷. Adapun persamaan Uji-t adalah :

$$t = \frac{tn-2\sqrt{r}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

- n = Jumlah responden
r = Nilai korelasi atau hubungan
r² = Koefisien dterminasi (*R square*)

- Ha diterima jika t-hitung > t-tabel atau *prob-value* pada kolom *sig.<level of significant* (α) 5% berarti variabel independen memiliki hubungan terhadap variabel dependen.
- Ho ditolak jika t-hitung < t-tabel atau *prob-value* pada kolom *sig.>level of significant* (α) 5% berarti variabel independen tidak memiliki hubungan terhadap variabel dependen.

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama¹⁸.

Adapun persamaan Uji F adalah :

$$F = \frac{R^2/K}{[1 - R^2][N - K - 1]}$$

Di mana :

- K = Banyaknya variabel bebas
R² = Koefisien determinasi
n-k = Derajat bebas penyebut

Untuk membaca hasil dari Uji F dapat dilakukan dengan melihat F-tabel (df pembilang = k dan df penyebut = n-k-1). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis, yaitu:

- 1) Bila F-hitung > F tabel atau sig < 0,05 maka H₀ ditolak
- 2) Bila F-hitung < F tabel atau sig > 0,05 maka H₀ diterima

Uji koefisien determinasi (R²) juga digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (variabel terikat).

Koefisien determinasi dengan rumus:

$$R^2 = \text{adjusted } R \text{ square} \times 100\%¹⁹$$

¹⁷Ali Hasan Zein, *Mctode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta : Deepublish Publisher, 2020), h. 141

¹⁸*Ibid*, h. 142

¹⁹Imam Ghozali, *Apilkasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Undip, 2006), h.87

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Kota Medan dan secara administratif Kota Medan merupakan Ibu kota Provinsi Sumatera Utara. Kota Medan terdiri dari 21 kecamatan yaitu: Medan Amplas, Medan Area, Medan Barat, Medan Baru, Medan Belawan, Medan Deli, Medan Denai, Medan Helvetia, Medan Johor, Medan Kota, Medan Labuhan, Medan Maimun, Medan Marelan, Medan Perjuangan, Medan Petisah, Medan Polonia, Medan Selayang, Medan Sunggal, Medan Tembung, Medan Timur dan Medan Tuntungan. Kota Medan mempunyai luas wilayah sebesar 265,10 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 2.210.624 juta jiwa, di mana penduduknya didominasi suku Jawa 33,03%, Batak 20,93%, Tionghoa 10,65%, Mandailing 9,36%, Minangkabau 8,6%, Melayu, 6,59%, Karo 4,10%, Aceh 2,78% dan lain lain 3,95%. Berdasarkan data sensus Kota Medan tahun 2015 menunjukkan bahwa mayoritas penduduk menganut agama Islam 59.68%, kemudian Kristen Protestan 21.16%, Budha 9.90%, Katolik 7.10%, Hindu 2.15% dan Konghucu 0.01%.²⁰.

Uji Statistik

1. Uji Validitas

Kuesioner ini terdiri dari 24 pertanyaan yang terdiri dari: 6 pertanyaan pada variabel *e-banking*, 6 pertanyaan pada variabel pelayanan, 6 pertanyaan pada variabel kemudahan, 6 pertanyaan pada variabel transaksi. Ditunjukkan untuk analisis pengaruh *e-banking* terhadap pelayanan dan kemudahan dalam bertransaksi bagi masyarakat Kota Medan. Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah metode korelasi *pearson* dengan taraf signifikansi 0,05 dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Kemudian nilai korelasi (*r*-hitung) yang telah diperoleh dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel (*r*-tabel). Jika nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel artinya variabel dapat dinyatakan valid. Nilai *r*-tabel dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5% dengan uji satu arah dan sampel atau $n = 100$ adalah sebesar 0.1966. Berikut ini disajikan tabel hasil uji validitas tersebut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R _{tabel}	R _{hitung}	Keterangan
E-banking (X1)	Item1	0,1966	0.593	Valid
	Item2	0,1966	0.535	Valid
	Item3	0,1966	0.514	Valid
	Item4	0,1966	0.434	Valid
	Item5	0,1966	0.645	Valid
	Item6	0,1966	0.499	Valid
Pelayanan (X2)	Item1	0,1966	0.452	Valid

²⁰https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Medan.

Variabel	Item	R _{tabel}	R _{hitung}	Keterangan
	Item2	0,1966	0.504	Valid
	Item3	0,1966	0.625	Valid
	Item4	0,1966	0.612	Valid
	Item5	0,1966	0.472	Valid
	Item6	0,1966	0.361	Valid
	Kemudahan (X3)	Item1	0,1966	0.571
Item2		0,1966	0.654	Valid
Item3		0,1966	0.634	Valid
Item4		0,1966	0.428	Valid
Item5		0,1966	0.581	Valid
Item6		0,1966	0.482	Valid
Transaksi (Y)	Item1	0,1966	0.368	Valid
	Item2	0,1966	0.439	Valid
	Item3	0,1966	0.534	Valid
	Item4	0,1966	0.567	Valid
	Item5	0,1966	0.606	Valid
	Item6	0,1966	0.396	Valid

Berdasarkan tabel 5.2 di atas, dari hasil pengolahan data uji validitas diperoleh hasil $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masing-masing butir pernyataan dalam kuesioner untuk setiap variabel dinyatakan valid.

2. Reabilitas

Penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa tingkat alpha dihitung lebih besar dari koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60 maka data yang diujikan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach' Alpha</i>	Keterangan
<i>E-banking</i>	0,723	Reliabel
Pelayanan	0,727	Reliabel
Kemudahan	0,763	Reliabel
Transaksi	0,661	Reliabel

Dari hasil pengujian didapatkan perhitungan koefisien *Cronbach's Alpha*, ketiga variabel di atas tingkat alpha di atas 0,60, dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa semua item pernyataan baik dari variabel dependen maupun variabel independen adalah reliabel atau dapat dipercaya.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yaitu dalam menggunakan regresi panel, terdapat tiga asumsi dasar yang terpenting sebagai syarat penggunaan metode regresi. Asumsi tersebut adalah asumsi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedasitas:

a. Uji Normalitas

Hasilnya uji normalitas one sample *Kolmogorov-Smirnov* terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.76314976
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.032
Kolmogorov-Smirnov Z		.636
Asymp. Sig. (2-tailed)		.814

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel diatas terlihat bahwa signifikansi seluruh variabel berada di atas batas α (standar error) yakni sebesar 0,05. Hasil menunjukkan 0,814 > 0,05. Hal ini membuktikan bahwa data dari variabel yang diteliti memiliki distribusi yang normal dan dapat dilanjutkan untuk pengujian asumsi klasik lainnya.

b. Uji Multikolinierialitas

Berikut ini hasil pengujian heterokedasitas dengan menggunakan SPSS versi 20 sebagai berikut:

Tabel. 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Total_E_Banking	0.442	2.264
Total_Pelayanan	0.622	1.609
Total_Kemudahan	0.466	2.147

a. Dependent Variable: Total Transaksi

Sumber: Olahan Peneliti 2020

Pada uji multikolinearitas diatas terlihat bahwa VIF dan t masing-masing variabel berada di atas 0,1 dan nilai VIF berada di bawah 10. Dengan demikian, maka kesimpulannya tidak ada multikolinearitas, karena nilai *tolerance* > 0,1 atau nilai VIF < 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Berikut ini hasil pengujian heterokedasitas dengan menggunakan SPSS versi 20 sebagai berikut:

Tabel. 7. Hasil Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model	T	Sig.
(Constant)	1.660	.100
Total_E_Banking	-.023	.982
Total_Pelayanan	-1.170	.245
Total_Kemudahan	.597	.552

a. Dependent Variable: Total Transaksi

Pada penyajian tabel diatas nilai signifikansi masing-masing variabel bebas menunjukkan nilai berada di atas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data tidak terkena heteroskedastisitas.

d. Regresi Linear Berganda

Berikut hasil pengujian regresi berganda dengan menggunakan SPSS versi 20 sebagai berikut:

Tabel. 8. Hasil Pengujian Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	5.326	1.942		2.742	0.007
E_Banking (X1)	0.250	0.104	0.258	2.405	0.018
Pelayanan (X2)	0.283	0.084	0.303	3.352	0.001
Kemudahan (X3)	0.251	0.096	0.272	2.610	0.010

a. Dependent Variable: Tootal_Transaksi
Sumber olahan peneliti 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_1$$

$$Y = 5,326+0,250+0,283+0,251$$

Dari fungsi model di atas dapat dipahami bahwa:

- 1) Nilai konstanta 5,326 menyatakan bahwa jika *e-banking*, pelayanan dan kemudahan perbankan syariah ialah tetap maka transaksi meningkat sebesar 5,326
- 2) Nilai koefisien *e-banking* perbankan syariah 0,250 menyatakan jika *e-banking* meningkat 1% maka transaksi meningkat 0,250%. Sebaliknya, jika *e-banking* perbankan syariah 1% maka transaksi menurun sebesar 0,215%. Di sini *e-banking* perbankan syariah berpengaruh positif dan signifikan dalam melakukan transaksi.
- 3) Nilai koefisien pelayanan perbankan syariah menyatakan jika pelayanan perbankan syariah meningkat 1% maka transaksi naik 0,283%. Sebaliknya, jika pelayanan perbankan syariah menurun 1% maka transaksi menurun sebesar 0,283%. Disini pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap transaksi. Semakin baik transaksi maka transaksi akan semakin meningkat.
- 4) Nilai koefisien kemudahan perbankan syariah 0,251 menyatakan jika kemudahan perbankan syariah meningkat 1% maka transaksi meningkat 0,251%. Sebaliknya, jika kemudahan perbankan syariah menurun 1% maka transaksi menurun sebesar 0,251%. Kemudahan perbankan syariah memiliki pengaruh positif terhadap transaksi.

1. Uji determinasi (R²)

Digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut hasil olahan data primer *output* SPSS versi 20 mengenai uji determinasi sebagai berikut ini:

Tabel. 9. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.498	1.79049

a. Predictors: (Constant), E_Banking, Kemudahan, Pelayanan

b. Dependent Variable: Transaksi

Sumber olahan peneliti 2020

Dari tabel di atas terlihat bahwa pada model regresi linier berganda yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 - b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_1$$

Menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,514 yang memiliki arti bahwa kontribusi variabel *e-banking*, pelayanan dan kemudahan perbankan syariah dalam melakukan transaksi di Kota Medan adalah sebesar 51,4% sedangkan sisanya 48,6% dijelaskan oleh pengaruh variabel-variabel lain.

2. Uji-F

Dari hasil olahan data primer *output* SPSS versi 20 mengenai Uji-F Statistik sebagai berikut ini:

Tabel 10. Uji F-Statistik

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	324.989	3	108.330	33.791	.000 ^b
Residual	307.761	96	3.206		
Total	632.750	99			

a. Dependent Variable: Transaksi

b. Predictors: (Constant), E-banking, Kemudahan, Pelayanan,

Sumber olahan peneliti 2020

Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat dilihat bahwa nilai F-hitung adalah 33,791 dengan nilai signifikansi adalah 0,000. Nilai F-tabel untuk jumlah observasi sebanyak 100 dengan tingkat *alpha* 5% dan k atau jumlah seluruh variabel baik variabel independen dan dependen adalah 4, maka nilai $N_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$, $N_2 = n - k = 100 - 4 = 96$ adalah 2,47. Sehingga diperoleh bahwa F-hitung lebih besardari F-tabel atau 33,791 > 2,47 dan juga dapat dilihat pada nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi (*alpha*) 5% atau $0,000000 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *e-banking*, pelayanan, kemudahan perbankan syariah secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh dalam melakukan transaksi di Kota Medan dengan kesimpulan H_0 ditolak.

3. Uji-t statistik.

Dari hasil olahan data primer *output* SPSS versi 20 mengenai Uji-t statistik sebagai berikut:

Tabel 11. Uji t-Statistik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.326	1.942		2.742	.007
E_Banking (X1)	.250	.104	.258	2.405	.018
Total_Pelayanan	.283	.084	.303	3.352	.001
Total_Kemudahan	.251	.096	.272	2.610	.010

a. Dependent Variable: Tootal_Transaksi

Sumber olahan peneliti 2020

Data di atas diketahui dk (derajat kebebasan) = $100 - 4 = 96$ maka t-tabel sebesar 1.6608 disajikan sebagai berikut:

a) E-banking

Hasil estimasi pada tabel diatas maka hasil uji t statistik masing-masing variabel independen Dari kolom t, t_{hitung} sebesar 2,405 dengan t_{tabel} sebesar 1.6608. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,405 > 1.6608$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya *e-banking* berpengaruh dalam bertransaksi bagi masyarakat di Kota Medan.

b) Pelayanan

Hasil estimasi pada tabel diatas menunjukkan hasil uji t statistik masing-masing variabel independen Dari kolom t, t_{hitung} sebesar 3,352 dengan t_{tabel} sebesar 1.6608. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,405 > 1.6608$. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya pelayanan berpengaruh dalam bertransaksi bagi masyarakat di Kota Medan.

c) Kemudahan

Hasil estimasi pada tabel diatas menunjukkan hasil uji t statistik masing-masing variabel independen Dari kolom t, t_{hitung} sebesar 2,610 dengan t_{tabel} sebesar 1.6608. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,610 > 1.6608$. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya kemudahan berpengaruh dalam bertransaksi bagi masyarakat di Kota Medan.

Pengaruh *E-banking* Perbankan Syariah Secara Parsial dalam Melakukan Transaksi di Kota Medan

Prinsip fundamental ekonomi Islam dalam proses penggunaan sebuah produk aplikasi *e-banking* adalah terciptanya kesejahteraan ekonomi pada diri individu dan juga masyarakat, terutama untuk skala yang lebih luas menyangkut persoalan moral, pendidikan, agama dan lain sebagainya. Oleh karena itu, Islam memiliki beberapa prinsip dasar dalam menggunakan sebuah produk. Prinsip kemanfaatan dalam menggunakan sebuah produk, harus memberikan manfaat dan mempunyai hubungan dengan kebutuhan manusia. Prinsip kesejahteraan ekonomi terdiri dari bertambahnya pendapatan yang diakibatkan oleh meningkatnya penggunaan produk dengan tidak mengabaikan pertimbangan kesejahteraan umum lebih luas yang menyangkut persoalan-persoalan moral, pendidikan, agama dan banyak hal lainnya.

Prinsip moralitas harus mengikuti moralitas Islam. Produk barang dan jasa yang dapat merusak moralitas dan menjauhkan manusia dari nilai-nilai religius tidak diperbolehkan. Prinsip sosial kemasyarakatan, produk aplikasi *e-banking* harus menjaga nilai-nilai keseimbangan dan harmoni dengan lingkungan sosial dan lingkungan hidup dalam masyarakat dalam skala yang lebih luas²¹. Prinsip-prinsip produk aplikasi *e-banking* dalam melakukan transaksi dalam Islam harus mengandung unsur manfaat serta unsur sosial kemasyarakatan menjamin kesejahteraan dan keadilan bagi sesama manusia. Allah telah menyediakan bumi beserta isinya untuk diolah guna menciptakan kemaslahatan. Allah *Subhanahu wa Ta'ala* berfirman dalam Qs. Al-Baqarah/2:22,

²¹ Isnaini Harahap dan M.Ridwan, *Islamic Economic*, (Medan: FEBI Press, 2016), h. 93-94.

الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ فِرَاشًا وَالسَّمَاءَ بِنَاءً وَأَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ مِنَ الثَّمَرَاتِ رِزْقًا لَكُمْ ۗ فَلَا تَجْعَلُوا لِلَّهِ أَنْدَادًا وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahnya:

“Dialah yang menjadikan bumi sebagai hamparan bagimu dan langit sebagai atap, dan Dia menurunkan air (hujan) dari langit, lalu Dia menghasilkan dengan hujan itu segala buah-buahan sebagai rezki untukmu; karena itu janganlah kamu mengadakan sekutu-sekutu bagi Allah Padahal kamu mengetahui”²².

Allah subhanahu wa taala menjadikan bumi sebagai hamparan seperti tikar yang dapat ditempati dan didiami, yang dikokohkan dengan gunung-gunung yang menjulang, dan dibangun langit sebagai atap dan Dia menurunkan air hujan dari langit bagi mereka. Yang dimaksud langit di sini adalah awan yang turun pada saat dibutuhkan oleh mereka. Lalu Dia mengeluarkan bagi mereka buah-buahan dan tanaman seperti yang mereka saksikan sebagai rezeki bagi mereka dan ternak mereka. Janganlah kalian menyekutukan Allah subhanahu wa taala dengan mengadakan tandingan-tandingan yang tidak dapat memberikan mudarat maupun manfaat, sedang kalian mengetahui bahwa tiada ilah yang hak bagi kalian selain Dia yang memberi rezeki kepada kalian²³.

Nilai koefisien *e-banking* perbankan syariah 0,250 menyatakan jika *e-banking* perbankan syariah meningkat 1% maka transaksi meningkat 0,250%. Sebaliknya, jika *e-banking* perbankan syariah 1% maka transaksi menurun sebesar 0,215%. Di sini *e-banking* perbankan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam melakukan transaksi. Variabel independen dari kolom t, t-hitung sebesar 2,405 dengan t-tabel sebesar 1.6608. Artinya bahwa t-hitung > t-tabel yaitu 2,405 > 1.6608. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Artinya *e-banking* perbankan syariah berpengaruh dalam bertransaksi di Kota Medan. Semakin tinggi penggunaan *e-banking* perbankan syariah maka kegiatan transaksi akan semakin meningkat. Semakin baik *e-banking* perbankan syariah maka akan meningkatkan transaksi masyarakat di Kota Medan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Evi Yani, et.al tahun 2018 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh *internet banking* terhadap minat nasabah dalam bertransaksi dengan *technology acceptance model*. Penggunaan *internet banking* memiliki pengaruh secara langsung terhadap persepsi kemudahan penggunaan internet dalam bertransaksi bagi nasabah. Semakin banyak manfaat yang dirasakan para nasabah, maka akan mempengaruhi rasa kemudahan bagi nasabah setiap bertransaksi menggunakan *internet banking*.

²² Departemen Agama, *Alquran dan Terjemahan*, h. 4.

²³ Imaduddin Abul Fida' Isma'il bin Umar bin Katsir, *Tafsir Ibnu Katsir*, terj. M. Abdul Ghoffar, cet. 4 (Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2005), jilid I, h. 79

Pengaruh Layanan Secara Parsial dalam Melakukan Transaksi Masyarakat di Kota Medan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung²⁴. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan atau muamalah. Allah *Subhanahu wa Ta'ala* telah berfirman dalam Qs. Al-Ahzab/33: 21,

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Terjemahnya:

“Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”²⁵.

Allah *subhanahu wa taala* mewajibkan setiap muslim agar dalam melakukan segala aktivitas kehidupan mencontoh Rasulullah Muhammad saw. dalam mengerjakan kebaikan bermuamalah dan berjuang di jalan Islam. Ia adalah teladan paling ideal untuk kalian, takut kepada-Nya serta demi mengharap karunia dan rahmat-Nya, sebab mengingat Allah *subhanahu wa taala* akan mendorong untuk taat pada-Nya, mencegah dari siksa-Nya dan meneladani Rasul-Nya. Ini celaan bagi mereka yang menentang dan tuntutan agar meneladani Rasulullah saw.²⁶

Nilai koefisien pelayanan menyatakan jika pelayanan perbankan syariah meningkat 1% maka transaksi naik 0,283%. Sebaliknya, jika pelayanan perbankan syariah menurun 1% maka transaksi menurun sebesar 0,283%. Di sini pelayanan perbankan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap transaksi. Hasil estimasi pada tabel sebelumnya menunjukkan hasil Uji-t statistik masing-masing variabel independen dari kolom t, t-hitung sebesar 3,352 dengan t-tabel sebesar 1.6608. Artinya bahwa t-hitung > t-tabel yaitu 2,405 > 1.6608. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Semakin baik pelayanan perbankan syariah yang ditawarkan

²⁴Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h.27.

²⁵Departemen Agama, *Alquran dan Terjemahan*, h. 421.

²⁶Wahbah az-Zuhaili, *At-Tafsir Al-Wasith*, terj. Muhtadi (Jakarta: Gema Insani, 2012), jilid II, h. 135.

kepada masarakat, maka semakin banyak masyarakat yang melakukan transaksi di Kota Medan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Gaby I. M. Walandouw, et.al tahun 2014 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *e-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi ulang secara *online*.

Pengaruh Kemudahan dalam Melakukan Transaksi di Kota Medan

Kemudahan merupakan kebebasan nasabah untuk melakukan transaksi dengan siapa nasabah akan melakukan transaksi tanpa ada paksaan dan tekanan. Asas kemudahan dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat kemudahan dalam bertransaksi tidak ada unsur paksaan gharar, kehilafan dan penipuan tertuang dalam Qs. Al-Baqarah/2: 256,

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ۚ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ

Terjemahannya:

“Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat”²⁷.

Adanya kata-kata tidak ada paksaan ini, berarti Islam menghendaki dalam hal perbuatan apapun harus didasari oleh kebebasan dan kemudahan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum Islam. Nilai koefisien kemudahan perbankan syariah 0,251 menyatakan jika kemudahan meningkat 1% maka transaksi meningkat 0,251%. Sebaliknya, jika kemudahan perbankan syariah menurun 1% maka transaksi menurun sebesar 0,251%. Kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap transaksi. Hasil estimasi pada tabel di atas menunjukkan hasil uji-t statistik masing-masing variabel independen dari kolom t-hitung sebesar 2,610 dengan t-tabel sebesar 1.6608. Artinya bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $2,610 > 1.6608$. Dengan demikian, H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya, kemudahan berpengaruh dalam bertransaksi di Kota Medan. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh I Gusti Bagus Putra Adiwijaya menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi.

Pengaruh *E-banking*, Pelayanan, Kemudahan Perbankan Syariah Secara Simultan dalam Melakukan Transaksi

Penerapan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya. Pada saat melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya, maka keduanya akan membuat suatu perjanjian atau akad yang bertujuan untuk mengikat antara kedua pihak tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal tertentu. Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-Qur'an, hadis, ijmak dan kias menjadi relevan dan

²⁷Departemen Agama, Alquran dan Terjemahan, h. 42.

penting dalam operasional perbankan syariah. Hal ini termaktub dalam firman Allah Taala pada QS. An-Nisa/4: 29,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

“*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*”²⁸.

Dalam melakukan transaksi pihak perbankan syariah dan nasabah harus kesepakatan kedua belah pihak suka sama suka dalam menjalin hubungan di antara mereka, hubungan perbankan syariah sebagai pemberi jasa keuangan dengan nasabahnya juga harus berlandaskan keadilan, kepatutan dan keterbukaan, serta segala sesuatunya harus diperjanjikan pada awal sebelum akad ditandatangani kedua belah pihak.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan variabel *e-banking*, pelayanan, kemudahan perbankan syariah dalam melakukan transaksi masyarakat di Kota Medan. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh ialah bahwa *e-banking*, pelayanan dan kemudahan secara simultan berhubungan dalam melakukan transaksi. Hal ini dibuktikan dengan nilai F-hitung $33,791 > 2,4$ dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *e-banking*, pelayanan, kemudahan perbankan syariah secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh dalam melakukan transaksi di Kota Medan dengan kesimpulan H_0 ditolak dan H_1 diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: *Pertama*, Pengaruh E-banking Perbankan Syariah Secara Parsial dalam Melakukan Transaksi di Kota Medan. Prinsip-prinsip produk aplikasi *e-banking* dalam melakukan transaksi, dalam Islam harus mengandung unsur manfaat serta unsur sosial kemasyarakatan yang mampu menjamin kesejahteraan dan keadilan bagi sesama manusia. Variabel independen dari kolom t-hitung sebesar 2,405 dengan t-tabel sebesar 1.6608. Artinya bahwa t-hitung $>$ t-tabel yaitu $2,405 > 1.6608$. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya, layanan *e-banking* perbankan syariah berpengaruh dalam bertransaksi pada masyarakat di Kota Medan. Semakin tinggi penguasaan *e-banking* perbankan syariah maka kegiatan transaksi akan semakin meningkat. Semakin baik pelayanan *e-banking* maka akan semakin meningkatkan transaksi masyarakat di Kota Medan.

²⁸ Departemen Agama, Alquran dan Terjemahan, h. 83

Kedua, Pengaruh Layanan Perbankan Syariah Secara Parsial dalam Melakukan Transaksi Bagi Masyarakat di Kota Medan. Layanan yang diberikan perbankan syariah harus sejalan dengan Al-Qur'an dan hadis yang mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yakni bersifat profesional, amanah dan memelihara etos kerja. Hasil estimasi pada tabel di atas menunjukkan hasil uji-t statistik masing-masing variabel independen dari kolom t, t_{hitung} sebesar 3,352 dengan t_{tabel} sebesar 1.6608. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,405 > 1.6608$. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Semakin baik pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, maka semakin banyak masyarakat melakukan transaksi di Kota Medan.

Ketiga, Pengaruh Kemudahan Perbankan Syariah dalam Melakukan Transaksi di Kota Medan. Kemudahan merupakan kebebasan nasabah untuk melakukan transaksi dengan siapa nasabah akan melakukan transaksi tanpa ada paksaan dan tekanan. Asas kemudahan dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat kemudahan dalam bertransaksi tidak ada unsur paksaan, *gharar*²⁹, kekhilafan dan penipuan. Hasil estimasi pada tabel di atas menunjukkan hasil uji-t statistik pada masing-masing variabel independen dari kolom t, t_{hitung} sebesar 2,610 dengan t_{tabel} sebesar 1.6608. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,610 > 1.6608$. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya kemudahan perbankan syariah berpengaruh dalam bertransaksi bagi masyarakat di Kota Medan.

Keempat, Pengaruh *E-Banking*, Pelayanan, Kemudahan Perbankan Syariah Secara Simultan dalam Melakukan Transaksi. Dalam melakukan transaksi, antara pihak perbankan syariah dan nasabah harus memiliki kesepakatan kedua belah pihak, dan suka sama suka dalam menjalin hubungan di antara mereka, serta hubungan perbankan syariah sebagai pemberi jasa keuangan dengan nasabahnya juga harus berlandaskan keadilan, kepatutan dan keterbukaan. Segala sesuatunya harus diperjanjikan pada awal sebelum akad ditandatangani oleh kedua belah pihak. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Apakah terdapat hubungan variabel *e-banking*, pelayanan, kemudahan perbankan syariah dalam melakukan transaksi bagi masyarakat di Kota Medan". Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa *e-banking*, pelayanan dan kemudahan perbankan syariah secara simultan berhubungan dalam melakukan transaksi. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} 33,791 > 2,47 dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *e-banking*, pelayanan, kemudahan perbankan syariah secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh dalam melakukan transaksi di Kota Medan dengan kesimpulan H_0 ditolak.

Adapun rekomendasi dari penelitian ini, yang berkaitan dengan *e-banking*, pelayanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi, yaitu sebagai berikut:

²⁹ *Gharar* atau *taghrir* adalah istilah dalam kajian hukum Islam yang berarti keraguan, tipuan, atau tindakan yang bertujuan untuk merugikan orang lain.

1. Lembaga Perbankan Syariah

Untuk lebih meningkatkan pelayanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi. Pihak perbankan syariah harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan segala dimensi dari variabel *e-banking*, pelayanan dan kemudahan karenanya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap transaksi.

2. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan perbankan syariah khususnya yang berkaitan dengan transaksi *e-banking* bagi masyarakat Kota Medan dan masyarakat Indonesia secara umum.

3. Akademisi

Untuk akademisi sebaiknya lebih mengembangkan metode yang digunakan dalam penelitian seperti ini. Seperti menggunakan aplikasi statistik yang *ter-up to date*. Dengan demikian, dapat menjadi suatu warna yang baru dalam jenis penelitian serupa dan dapat dikembangkan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia (RISTEK-DIKTI) yang telah memberi dukungan finansial terhadap penelitian ini. Adapun hasil dari penelitian ini akan diseminarkan dalam skala nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'anul karim

- Adiwijaya, I. G. B. P. (2018). Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(3), 135-153.
- Az-Zuhaili, Wahbah. (2012). *At-Tafsir Al-Wasith*, terj. Muhtadi Jakarta: Gema Insani Press
- Departemen Agama. (2013). *Alquran dan Terjemahan*, Jakarta: Pustaka Al-Mubtin
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS edisi 3. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Isnaini, H., & Ridwan, M. (2016). *Islamic Economic*, Medan: FEBI Press.
- Indonesia, I. B. (2016) *Memahami Supervisi Audit Intern Bank Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan syariah Dari teori menuju aplikasi*, Jakarta: kencana
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Katsir, I. (2005). Tafsir Ibnu Katsir, terj. *M. Abdul Ghoffar et. al. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi' i*.



- Keuangan, O. J. (2015). *Bijak Ber-E-banking*. Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1997). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Remy, S. S. (2014). *Perbankan Syariah, Produk dan Aspek-Aspek Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Soemitra. A. (2012). *Bank syariah & lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana.
- Suwiknyo. D. (2010). *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Bank Syariah.
- Undang-Undang. Pasal 2 PBI No. 6/24/PBI/ 2004 Tentang Bank Umum.
- Walandouw, G. I., Mekel, P. A., & Soegoto, A. S. (2014). Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah Bertransaksi E-Banking Melalui Kartu Debit Taplus Bni. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(2), 1261-1271
- Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *J. Inform*, 5(1), 34-42.
- Yusanto, M. I., & Yunus, M. A. (2011). *Pengantar Ekonomi Islam*. Al-Azhar Press.
- Zein, H. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Deepublish Publisher.

Sumber Online:

- Dalam 4 Tahun, Nasabah E-Banking Naik hingga 270%. (24 Juli 2017) <https://economy.okezone.com/read/2017/07/24/320/1743125/dalam-4-tahun-nasabah-e-banking-naik-hingga-270>.
- Industri-pembayaran-digital-bank-dan-fintech-berebut-pasar. (25 Februari 2019). Diunduh dari <https://finansial.bisnis.com/read/20190225/90/893062/industri-pembayaran-digital-bank-dan-fintech-berebut-pasar>.
- Thariq. A., Sharia-complaint Investing: Concept and Opportunities:<http://www.csri.orgnz/document/tashraf>,