

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan hal yang penting dalam setiap kegiatan pelaksanaan kerja maupun pelayanan disuatu organisasi. Prosedur memiliki tujuan untuk mempermudah dan memperlancar dalam rangka memberikan kemudahan.

Pengetian prosedur menurut Mulyadi (2016:4) bahwa prosedur merupakan suatu aktivitas yang umumnya melibatkan beberapa orang pada suatu departemen atau lebih yang dibentuk untuk penanganan transaksi perusahaan secara berulang-ulang.

Menurut Rasto (2015:49) menyatakan bahwa prosedur adalah urutan rencana operasi untuk menangani aktivitas bisnis secara seragam dan konsisten.

Berdasarkan pengertian prosedur di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud prosedur adalah urutan atau langkah-langkah untuk menyelesaikan suatu aktivitas serta memberikan kemudahan.

2.1.2 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Sedangkan menurut Kamir (2010:24) pengertian bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Adapun pengertian bank menurut Dendawijaya (2009:14), bank secara sederhana dapat diartikan sebagai:

“Suatu badan usaha yang kegiatan utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*Financial Intermediary*), yang menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana (*Idle Funds Surplus Unit*) kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana (*Deficit Unit*) pada waktu yang ditentukan”.

Pengetian bank menurut Taswan (2010:6) adalah:

“Sebuah lembaga atau perusahaan yang kegiatannya menghimpun dana berupa giro, deposito, tabungan, dan simpanan yang lain dari pihak yang kelebihan dana (*Surplus Unit*) kemudian menempatkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*Deficit Unit*) melalui penjualan jasa keuangan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak”.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa bank merupakan lembaga atau perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, yang aktivitas menghimpun dana dan menyalurkan dana, dan memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

2.1.3 Jenis-jenis Bank

Bank di Indonesia dibagi menjadi beberapa jenis. Berikut adalah jenis-jenis bank menurut Kasmir (2017:22) sebagai berikut:

1. Dilihat dari fungsinya

a. Bank Umum

Yaitu bank dimana dalam menjalankan aktivitas usahanya secara konvensional atau menurut prinsip syariah yang dimana dalam aktivitasnya memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Merupakan bank yang kegiatan usahanya secara konvensional maupun prinsip syariah dan tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

2. Dilihat dari kepemilikannya

Berdasarkan kepemilikannya bisa dilihat dari akta pendirian perusahaan dan penguasaan saham yang dimiliki bank bersangkutan. Jenis bank dilihat dari kepemilikannya sebagai berikut:

a. Bank milik pemerintah

Merupakan bank yang akta pendirian ataupun modalnya dimiliki pemerintah dan keuntungannya dimiliki juga oleh pemerintah.

1) Bank milik pemerintah: BNI, BRI, BTN, dan Bank Mandiri.

2) Bank milik pemerintah daerah: BPD DKI Jakarta, BPD Jawa Barat, BPD Sumatera Utara.

b. Bank milik swasta nasional

Merupakan bank yang sebagian besar dimiliki oleh swasta nasional dan akta pendirian juga keuntungannya dimiliki oleh swasta pula.

Contoh bank milik swasta antara lain BCA, Bank Muamalat, dan Bank Danamon.

c. Bank milik asing

Kepemilikannya oleh swasta asing atau pemerintah asing. Contohnya City Bank.

d. Bank milik campuran

Merupakan bank yang kepemilikannya oleh pihak asing dan swasta nasional. Contohnya Bank Merincorp.

3. Dilihat dari status

a. Bank Devisa

Bank yang bisa melakukan transaksi ke luar negeri atau yang berkaitan dengan mata uang asing secara menyeluruh.

b. Bank Non Devisa

Bank yang tidak mempunyai izin untuk melakukan transaksi seperti bank devisa dan tidak bisa melakukan transaksi seperti bank devisa.

4. Dilihat dari cara menentukan harga

a. Bank berdasarkan prinsip konvensional

Bank yang dalam menentukan harga atau produk yang dikeluarkan menggunakan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan ataupun kredit. Disamping itu untuk jasa layanan menerapkan *fee based* yaitu pendapatan operasional bank non bunga.

b. Bank berdasarkan prinsip syariah

Bank yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah dan prinsip hukum islam. Dalam kegiatannya bank syariah tidak membebankan bunga tetapi dengan prinsip bagi hasil.

2.1.4 Asas, Fungsi, dan Tujuan Bank

Dalam Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, dinyatakan bahwa bank memiliki asas, fungsi dan tujuan sebagai berikut:

1. Asas

Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian

2. Fungsi

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

3. Tujuan

Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Menurut Taslim dan Ikhwan (2019:16) menyatakan fungsi utama bank secara spesifik, diantaranya :

1. *Agent Of Trust*

Kepercayaan merupakan kunci dan dasar utama kegiatan perbankan (*trust*). Kepercayaan ini mencakup kegiatan menghimpun dana dari masyarakat ataupun menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam kegiatan ini masyarakat harus yakin dan percaya akan dana yang disimpan di bank dan bisa diambil sewaktu-waktu. Begitupun sebaliknya, bank tidak khawatir dalam memberikan kreditnya kepada debitur dengan asas kepercayaan.

2. *Agent Of Development*

Dalam hal ini bank berfungsi untuk memberikan kegiatan agar masyarakat berinvestasi, distribusi serta konsumsi/jasa dimana semua kegiatan tersebut tidak bisa dipisahkan dari penggunaan uang.

3. *Agent Of Service*

Selain kegiatan *funding* dan *lending* bank juga berfungsi untuk memberikan jasa layanan perbankan lainnya kepada masyarakat. Contoh jasa layanan seperti kiriman uang dan jasa lainnya.

2.1.5 Kegiatan Usaha Bank

Sebagai lembaga keuangan, kegiatan sehari-hari perbankan secara sederhana dapat dikatakan menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, dan melayani nasabah dengan jasa perbankan yang lainnya.

Dalam melaksanakan kegiatannya, bank dibedakan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Kegiatan dari Bank Umum

lebih luas, serta produk yang ditawarkan lebih beragam dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Adapun kegiatan usaha bank dewasa ini menurut Kasmir (2012:38) adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan-kegiatan bank umum

a. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk:

- 1) Simpanan Giro (*Demand Deposit*).
- 2) Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*).
- 3) Simpanan Deposito (*Time Deposit*).

b. Menyalurkan dana ke masyarakat (*Lending*) dalam bentuk:

- 1) Kredit Investasi
- 2) Kredit Modal Kerja
- 3) Kredit Perdagangan

c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Services*) seperti:

- 1) *Transfer* (Kiriman Uang)
- 2) *Inkaso* (*Collection*)
- 3) *Kliring* (*Clearing*)
- 4) *Safe Deposit Box*
- 5) *Bank Card*
- 6) *Bank Notes*
- 7) Bank Garansi
- 8) Referensi Bank
- 9) *Bank Draft*

- 10) *Letter of Credit (L/C)*
- 11) Cek Wisata (*Travellers Cheque*)
- 12) Jual beli surat berharga
- 13) Menerima setoran-setoran seperti : pembayaran pajak, pembayaran telepon, pembayaran air, pembayaran listrik, pembayaran uang kuliah, dan lain-lain.

2.1.6 *Electronic Banking*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:113) *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.

Electronic Banking semakin digemari oleh para nasabah perbankan karena kemudahannya dalam membantu nasabah saat bertransaksi. Maryanto (2011:61) mengemukakan bank menyediakan layanan *E-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.

Berdasarkan beberapa kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa *Electronic Banking* adalah suatu layanan perbankan yang menggunakan media elektronik seperti komputer, telepon seluler, ataupun alat elektronik lainnya yang di dalamnya memuat berbagai fitur-fitur untuk transaksi sesuai dengan kebutuhan nasabah yang bisa diakses di manapun dan kapanpun.

2.1.7 Macam-macam *Electronic Banking*

Seiring perkembangan zaman dan tuntutan kebutuhan nasabah, layanan *Electronic Banking* semakin canggih dan beragam. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:235), layanan perbankan berbasis elektronik meliputi:

a. *Internet Banking*

Internet Banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada computer atau perangkat lainnya yang dimungkinkan untuk mengakses internet.

b. *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS (*Short Message Service*) atau jaringan komunikasi lainnya dengan saran telepon seluler atau komputer *tablet*.

c. *Phone Banking*

Phone Banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menghubungi nomor telepon tertentu yang merupakan nomor akses layanan *Phone Banking* bank melalui telepon atau perangkat komunikasi bergerak lainnya.

d. *Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM adalah layanan melalui terminal atau mesin komputer yang digunakan oleh bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang atau melakukan transaksi perbankan lainnya.

e. *Cash Deposit Machine (CDM)*

CDM adalah seperangkat mesin komputer yang digunakan oleh bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah bank menyimpan uang.

f. *Electronic Data Capture (EDC)*

EDC adalah seperangkat mesin yang ditempatkan di *merchant* dengan berbagai fitur sebagai sarana transaksi menggunakan kartu atau sarana lainnya dari seluruh bank di dunia yang terafiliasi dengan asosiasi pernerbit.

2.1.8 Mobile Banking

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:115) *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).

Pengertian *M-Banking* menurut Riswandi (2005:83) *M-Banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.

Dengan adanya *M-Banking*, kegiatan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan sebelumnya nasabah datang langsung ke bank, kini dapat dilakukan dengan menggunakan *handphone* yang sudah terpasang aplikasi *M-Banking*, dengan begitu nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Jenis-jenis transaksi *M-Banking* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:115), antara lain:

- Transfer dan informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar.
- Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, listrik, asuransi).
- Pembelian (pulsa isi ulang, saham).

2.1.9 Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap *Mobile Banking*

Menurut Riswandi (2005:105) Faktor yang mempengaruhi sikap nasabah terhadap *M-Banking* yaitu:

a. Keamanan sistem

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem *online* merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan layanan *M-Banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi melalui media *M-Banking*.

b. Kemudahan mengakses *website*

Kemudahan mengakses layanan secara *online* melalui media *M-Banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan layanan *M-Banking*.

c. Privasi pengguna

Dalam sistem layanan perbankan atau transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarluaskan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

d. Keandalan layanan (layanan 24 jam)

Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

e. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking* adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan *mobile banking*. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan nya.

f. Kecepatan koneksi jaringan

Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya, melainkan pada provider yang digunakan oleh nasabah.

2.1.10 Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan didefinisikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Doni (2017:52) Istilah pelayanan berasal dari kata “*layan*” yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk pembuatan melayani.

Selanjutnya menurut Kotler (2008:83) Pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Tjiptono (2012:24) mengemukakan pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operation* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan.

Menurut Moenir (2010:26) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai pengetahuan pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan tindakan satu pihak kepada

pihak lain sehubungan dengan kegiatan jual beli untuk memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan barang ataupun jasa.

2.1.11 Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam (Doni, 2017) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan organisasi publik menurut perspektif pelanggan didasarkan kepada 5 indikator penting yang saling berkaitan, yaitu:

1. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Kemampuan organisasi publik dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi publik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

2. **Kehandalan (*Realibility*)**

Kemampuan organisasi publik untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan terkadang disebut juga dengan kepastian. Bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik perlu didukung oleh pengetahuan, ke sopan-santunan, dan kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan kepada organisasi publik.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Organisasi publik diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.12 Fungsi dan Tujuan Pelayanan

Fungsi dari pelayanan menurut Moenir (2002:119) antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa.
- c. Mendapatkan kualitas produk yang lebih terjamin.
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

- e. Minimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga bisa mengurangi sifat emosional mereka.

Dengan begitu dapat disimpulkan, berjalan atau tidaknya suatu layanan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan dan *feedback* dari konsumen.

Sedangkan tujuan dari diberikannya pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan umum, karena dalam memenuhi kebutuhan memerlukan saran dan prasarana yang memadai, kemudian yang nantinya masyarakat merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi citra perusahaan yang menyediakan pelayanan, dan dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

2.2 Pendekatan Masalah

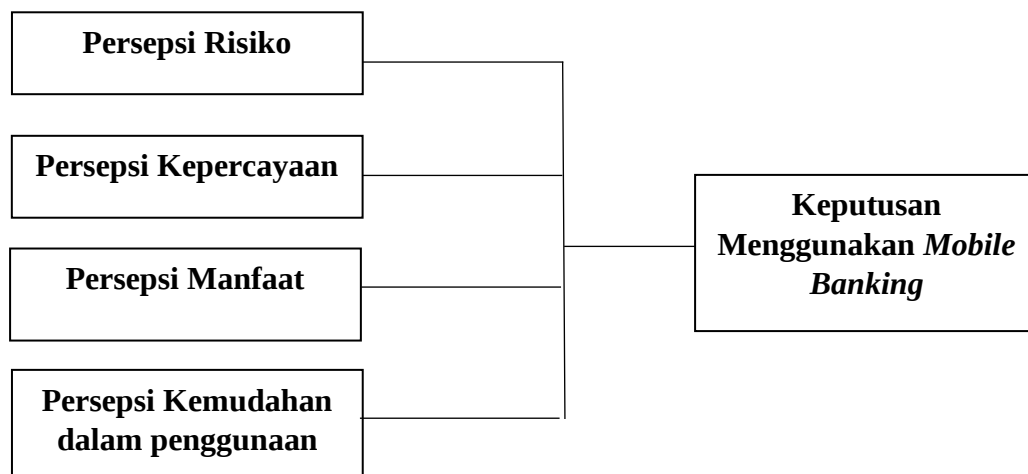
Saat ini layanan perbankan yang efektif dan efisien merupakan suatu hal yang wajib diberikan oleh bank. Dilihat dari perilaku masyarakat saat ini memang terlihat jelas bahwa masyarakat lebih menyukai pelayanan yang praktis dan cepat. Untuk memudahkan layanan transaksi nasabah, kini bank telah menghadirkan fasilitas *Mobile Banking* atau sering disebut *M-Banking*.

Berikut adalah kebutuhan nasabah terhadap fasilitas *Mobile Banking*:

1. Nasabah mampu melakukan transaksi yang sama seperti yang ditawarkan perbankan.
2. Nasabah dapat melakukan transaksi di manapun dan kapanpun, karena *M-Banking* melayani nasabah 24 jam.

3. Kemudahan akses termasuk di dalamnya administrasi yang tidak sulit pada saat pendaftaran.
4. Notifikasi yang cepat jika ada transaksi masuk ke rekening nasabah.

Dengan adanya layanan *Mobile Banking*, pada praktiknya nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi harian. Tak jarang di sebuah bank ataupun ATM pada hari-hari tertentu sangat penuh dikunjungi oleh nasabah, dengan adanya layanan *Mobile Banking* kita tidak perlu ikut mengantre jika hanya akan melakukan transaksi seperti *transfer*, pembayaran kartu kredit, mengecek saldo rekening, dan melakukan berbagai pembayaran lainnya, bahkan pada layanan *Mobile Banking* kita bisa membuka rekening, melakukan berbagai pembelian dan pembayaran.



Sumber : Data diolah, 2021

Bagan 2.1
Skema Pendekatan Masalah

a. Persepsi Risiko

Menurut Salim (dalam Siahaan, 2007) risiko merupakan ketidaktentuan “*uncertainty*” yang mungkin melahirkan peristiwa kerugian “*loss*”. Ketidaktentuan akan melahirkan berbagai pertimbangan dari pengguna *Mobile Banking*, mulai dari pertimbangan sistem, sarana dan prasarana yang mendukung berjalannya *Mobile Banking* yang banyak mengandung unsur risiko. Persepsi risiko merupakan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi atau situasi. Besarnya persepsi nasabah akan memengaruhi minatnya terhadap *Mobile Banking* dan sistem dari *Mobile Banking* itu sendiri.

b. Persepsi Kepercayaan

Untuk mempertahankan loyalitas nasabah, pihak bank memerlukan suatu konsep kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Bank membutuhkan nasabah yang loyal untuk mempertahankan eksistensinya di era *Digital Banking* ini. Seiring maraknya kejahatan elektronik seperti pembobolan akun, faktor kepercayaan merupakan hal yang sangat penting dalam transaksi perbankan. Oleh karena itu, tingkat persepsi kepercayaan nasabah terhadap sistem *Electronic Banking* sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Konsep kepercayaan dari nasabah yang dimaksud yaitu nasabah percaya terhadap kemampuan bank yang dapat menjamin nasabah untuk tidak merasa dirugikan.

c. Persepsi Manfaat

Dalam konteks penggunaan *Electronic Banking*, persepsi manfaat dapat dinyatakan bahwa penggunaan *Electronic Banking* dapat meningkatkan kinerja, mengefisienkan waktu serta memberikan banyak manfaat. Oleh karena itu, tingkat persepsi kepercayaan nasabah terhadap layanan *Electronic Banking* sangat mempengaruhi nasabah untuk menggunakannya.

d. Persepsi Kemudahan Dalam Penggunaan

Kemudahan mempunyai makna tanpa adanya kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Persepsi kemudahan dalam penggunaan *Electronic Banking* merujuk pada kepercayaan nasabah bahwa setiap aktivitas transaksi yang melibatkan layanan *Electronic Banking* tidak memerlukan upaya serta biaya yang besar dalam penggunaannya, dan tentunya mudah dipelajari dan digunakan. Dengan adanya berbagai kemudahan tersebut, diharapkan nasabah senang dalam melakukan transaksi melalui layanan *Electronic Banking*.