

**ANALISIS EMPIRIK
PENGUNAAN *INTERNET BANKING*
DAN *MOBILE PHONE BANKING* PADA BANK SYARIAH
DI MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI DI KECAMATAN DRAMAGA, KABUPATEN BOGOR).**

Tasya Audina Oktavia¹, Rully Trihantana², Miftakhul Anwar³.

^{1, 2, 3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor

¹Tasyaaudinaoktavia@gmail.com, ²rully.trihantana@febi-inais.com,

³miftakhulanwar@febi-inais.ac.id.

ABSTRACT

During this pandemic covid-19, we are required to keep our distance and it is recommended to stay at home, this makes all Islamic banks provide internet-based services to make it easier for customers to make transactions. the importance of using internet-based services such as internet banking and mobile phone banking during the pandemic was felt directly by customers in Dramaga District, this made it easier for researchers to analyze empirically the use of internet banking and mobile phone banking at Islamic banks during the pandemic covid-19. The study used a descriptive qualitative method with a phenomenological approach to research subjects in the Dramaga sub-district. The results of this study indicate that the habit and use of internet banking and mobile phone banking is very high, because customers in Dramaga District feel safe and cost-effective in internet-based use, in addition to being very easy to use, internet banking and mobile phone banking can also be used anytime and anywhere. anywhere. can be seen from the high statement of the factor analysis used. The use of internet-based transactions for the community in Dramaga District must be developed again because its use is very efficient, time-saving and can be used 24 hour.

Keywords: Empirical Use of Internet Banking and Mobile Phone Banking, Islamic Banks And Pandemic Covid-19.

ABSTRAK

Di masa pandemi covid-19 ini kita diuntut menjaga jarak dan dianjurkan untuk dirumah saja, hal ini membuat semua bank syariah menyediakan layanan berbasis internet untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi. Pentingnya menggunakan layanan berbasis internet seperti *internet banking* dan *mobile phone banking* di masa pandemi dirasakan langsung oleh nasabah di Kecamatan Dramaga, ini mempermudah peneliti untuk menganalisis empirik penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* pada Bank Syariah di masa pandemi covid-19. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif pendekatan fenomenologi subjek penelitian di Kecamatan Dramaga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebiasaan dan pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* sangat tinggi, karena nasabah di Kecamatan Dramaga merasa

aman dan hemat biaya dalam penggunaan berbasis internet, selain penggunaannya yang sangat mudah penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* juga dapat digunakan kapanpun dan di mana saja. dapat dilihat dari tingginya pernyataan dari analisis faktor yang digunakan. Penggunaan transaksi berbasis internet masyarakat di Kecamatan Dramaga harus dikembangkan lagi karna penggunaannya sangat efisien, hemat waktu dan dapat digunakan 24 jam.

Kata-kata Kunci: Empirik Penggunaan *Internet Banking* dan *Mobile Phone Banking*, Bank Syariah, Pandemi Covid-19.

I. PENDAHULUAN.

Coronavirus Disease 2019 atau disebut Covid19 adalah penyakit menular yang menyebabkan penyakit paru-paru serius. Kasus Covid-19 ditemukan pertama kali di Tiongkok pada November 2019. Covid-19 diketahui sebagai penyakit menular yang disebabkan oleh virus baru dengan tingkat penyebaran yang sangat cepat. Provinsi Jakarta dan Jawa Barat adalah daerah dengan jumlah kasus Covid-19 tertinggi. Jumlah kasus terkonfirmasi positif terus bertambah. Pemerintah Indonesia melaporkan total 75.699 kasus terkonfirmasi positif COVID-19 per 12 juli 2020, menjadi tantangan bagi dunia bisnis, termasuk Bank Syariah (Yuliana, 2020: 23).

Dimasa pandemi covid-19 kita dituntut untuk menjaga jarak dan dianjurkan untuk dirumah saja, hal ini yang membuat semua bank syariah berlomba-lomba untuk menyediakan layanan *mobile phone banking* dan *internet banking* agar nasabah tetap dapat bertransaksi tanpa harus keluar rumah dan datang ke bank. Dengan bantuan pilihan *online banking* dan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank, semakin memudahkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Sangat merepotkan bagi nasabah yang sibuk dengan aktifitasnya ketika harus antri panjang di

bank untuk menyelesaikan transaksi pembayaran dan lain sebagainya.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi di era globalisasi menuntut layanan perbankan yang lebih cepat, mudah dan fleksibel. Pesatnya perkembangan internet telah mengubah cara bisnis berkomunikasi dengan pelanggan mereka, dan perbankan tidak terkecuali. Dengan adanya pertumbuhan teknologi informasi, pihak bank menyediakan layanan yang mempermudah nasabah untuk proses transaksi dengan meluncurkan layanan *electronik banking* atau yang lebih dikenal dengan *e-banking*. Perbankan mempunyai tugas penting bagi kegiatan ekonomi karena suatu Negara tentu tidak lepas pada alur lalulintas pembayaran menggunakan uang dan mediana.

Berdasarkan ketentuan dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan, meningkatkan sebuah keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Keadaan tersebut mengakibatkan sektor perbankan syariah semakin banyak persaingan sehingga perbankan syariah dituntut untuk lebih inovatif khususnya berkaitan dengan ide inovasi yang berhasil mentransformasi suatu sistem.

Memperkenalkan kepraktisan, kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan penghemat biaya, perkembangan produk dan layanan ditawarkan kepada masyarakat (Soekma, 2018: 573 dan Banar, 2015: 1).

E-banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menawarkan layanan perbankan melalui internet. Internet banking membuka paradigma baru dan struktur baru untuk perbankan retail, dimana bank menghadapi peluang dan tantangan baru (Ikatan Bankir Indonesia, 2016: 45).

Layanan *internet banking* merupakan layanan yang ditawarkan oleh bank yang tujuannya untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke bank. Internet banking dalam penggunaannya langsung secara online melalui website resmi bank yang bersangkutan. Layanan *internet banking* berbeda dengan layanan lainnya, seperti layanan *mobile banking*, *sms banking* dan juga ATM. *Mobile banking* dalam pengoperasiannya hampir sama dengan *internet banking* yaitu samasama menggunakan jaringan inter net, namun ada hal yang membedakannya yaitu, nasabah terlebih dahulu harus mendownload aplikasi *mobile banking* suatu bank untuk menggunakannya dan aplikasi tersebut hanya dapat digunakan pada smartphone. Hal ini berbeda dengan *internet banking* karena layanan *internet banking* tidak perlu menggunakan aplikasi untuk mengaksesnya. Layanan yang lain seperti *sms banking* tidak perlu menggunakan jaringan internet,

melainkan hanya perlu menggunakan pulsa saja.

Mobile Banking didefinisikan sebagai cara bagi nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankannya dengan lebih bebas, dimana saja, kapan saja, dan tanpa harus mengunjungi bank secara fisik. *Mobile Banking* dapat digunakan untuk transfer transaksai transfer buku tabungan, transfer antar bank, informasi saldo rekening, pweubahan rekening hingga 20 transaksi (Jumaini, 2012: 15).

Dalam memanfaatkan pelayanan bank syariah penggunaan seperti internet banking dan Mobile phone Banking, dimasa pandemi covid-19. Menurut fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 terkait layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan hukum syariah, pengguna adalah penyedia pembiayaan dan penerima pembiayaan yang menggunakan layanan ataupun jasa pembiayaan berbasis teknologi informasi (DSN-MUI, 2018: 6).

Akan tetapi, tidak semua anggota masyarakat memanfaatkan secara optimal *internet banking* dan *mobile phone banking* yang disediakan oleh bank, termasuk bank syariah. Saat ini kecepatan dan ketepatan dalam hal akses layanan merupakan faktor yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Di masa pandemi covid-19 ini masyarakat pun memanfaatkan transaksi keuangan di bank syariah dalam *internet banking* dan *mobile phone banking*, masyarakat sudah mengetahui *internet banking* dan *mobile phone banking* dikarenakan lalulintas transaksi berbasis teknologi. Saat ini masyarakat diperkotaan telah banyak memanfaatkan *internet banking* dan *mobile phone banking* dalam melakukan bertransaksi keuangan pada industri

keuangan syariah hal ini didukung oleh sarana prasarana yang cukup memadai serta tersedianya jaringan, penggunaan *Smartphone* yang sudah merata di semua kalangan, sehingga mendapatkan sarana prasarana yang mudah di perkotaan. Namun demikian, masyarakat pedesaan tentu memiliki keterbatasan baik akses jaringan maupun, sehingga sarana prasarana yang belum cukup untuk memadai. ingin mengkaji lebih lanjut tentang Preferensi Masyarakat Desa Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor Dalam Pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* di masa pandemi Covid-19.

Keterbatasan pelayanan perbankan dimasa pandemi covid-19 pada saat ini perbankan syariah berlomba lomba menciptakan layanan berbasis *internet banking* dan *mobile phone banking* dalam memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank secara langsung. Hal ini tentu menjadi fenomena yang harus diteliti, berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah pengalaman dan pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking*. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji:

1. Pengalaman masyarakat di Kecamatan Dramaga dalam penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* yang disediakan bank syariah.
2. Pemanfaatan secara optimal *internet banking* dan *mobile phone banking* masyarakat di Kecamatan Dramaga yang disediakan bank syariah.

II. TINJAUAN PUSTAKA.

II.1. Analisis.

Menurut Sugiono (2015: 335), Analisis adalah kegiatan mencari pola, atau pola berpikir yang berhubungan dengan pengujian Sistem untuk menentukan suatu bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu kegiatan seperti menyusun, memisahkan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan mengelompokkan kembali untuk mengklasifikasikannya menurut kriteria tertentu kemudian mencari hubungannya dan menafsirkan maknanya.

II.2. Empiris.

Tafsir empiris ini juga diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang diawali dengan pengalaman indrawi. Pengalaman indrawi disini diartikan sebagai melihat, mengecap, mencium, mendengar, dan menyentuh seseorang dengan sesuatu yang telah dipelajari (Sugiyono, 2013: 2).

II.3. Internet Banking.

Menurut Widiastuti (2010: 34), *Internet banking* adalah salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dan bukan bank yang hanya menyediakan layanan perbankan melalui internet.

1. Fitur *Internet Banking*.

Fitur *internet banking* mencakup informasi umum tentang rekening tabungan/giro, rekening deposito berjangka, kartu kredit, informasi pengalihan rekening, transfer dana, baik transfer antar rekening maupun antar bank,

pembelian pulsa, pembelian tiket, penempatan deposito, layanan informasi seperti suku bunga dan kurs, dan pembayaran, misalnya pembayaran telepon, internet, kabel TV, asuransi, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya.

2. Manfaat *Internet Banking*.

Manfaat *internet banking* dapat disebutkan sebagai berikut. Dari sudut pandang perbankan: *internet banking* diperkirakan membawa pada pengurangan biaya (*efisiensi*), dan meningkatkan keunggulan kompetitif. *Internet banking* merupakan kanal layanan yang mana pelanggan dapat terus menggunakan layanan perbankan dari berbagai lokasi, sehingga memberi nilai lebih pada perbankan. *Internet banking* juga memberikan peluang untuk bank dalam mengembangkan pasar dengan menarik nasabah baru dari pengguna internet.

Jayawardhena memperkirakan rata-rata biaya transaksi *internet banking* hanya 10% dari rata-rata transaksi pada cabang. Dari sudut pandang pengguna atau nasabah *internet banking* dapat memberikan manfaat antara lain efisiensi nasabah dapat menggunakan layanan dari berbagai tempat. Pengguna IB mendapatkan harga lebih kompetitif (misalnya bunga lebih menarik) dan gratis melakukan transaksi tanpa batasan waktu dibandingkan nasabah berbasis cabang (Mujilan, 2013: 20-21).

II.4. *Mobile Phone 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*). Jenis-jenis transaksi *M-Banking* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:115), antara lain:

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

Fitur *mobile phone banking* antara lain layanan informasi (saldo, perubahan rekening, laporan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksional, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (isi pulsa, tiket), dan berbagai fungsi lainnya.

II.5. *Bank Syariah*.

Bank syariah merupakan salah satu perbankan yang beroperasi atas dasar prinsip syariah (Ifham, 2015: 1). Bank syariah adalah suatu bank yang menjalankan kegiatannya di perbankan berlandaskan “prinsip syariah” (Wangsawidjaja, 2012: 27). Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.

Bank syariah ada beberapa dasar/landasan hukum sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah (2): 278-279:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا
إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ
تُبْتِغُمْ فَلَئِمُّ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا
تَظْلَمُونَ

Artinya: “Hai orang-orang beriman, bertakwalah pada Allah dan tinggalkan sisa riba jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak melaksanakan (apa yang diperintahkan ini) maka ketahuilah, bahwa akan terjadi perang dahsyat dari Allah dan RosulNya dan jika kamu bertaubat maka bagi kamu pokok harta kamu, kamu tidak dianiaya dan tidak (pula) dianiaya”. (QS. Al-Baqarah (2):278-279).

Pelayanan ini untuk memudahkan kegiatan transaksi nasabah dalam penarikan atau bertransaksi keuangan tanpa harus ke karyawan bank. Beberapa pelayanan bank yang berbasis teknologi. Pelayana kartu dan atau ATM dan atau EDC Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan Anda melakukan berbagai kegiatan transaksi perbankan tanpa harus ke bank cabang (Irfan, 2015: 275).

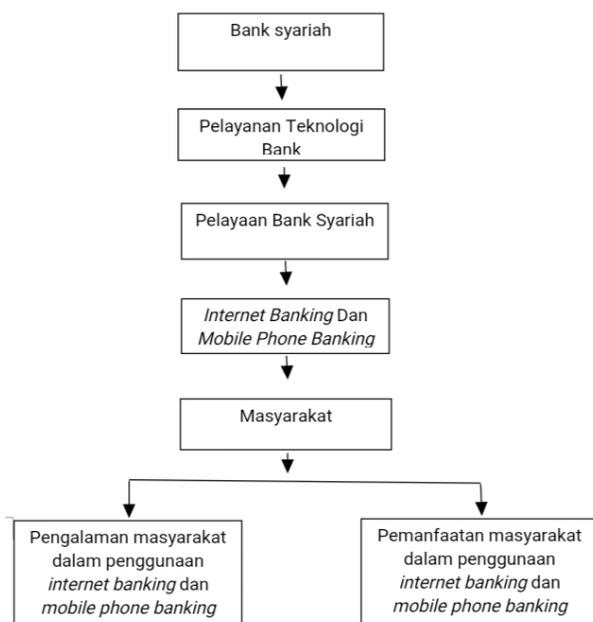
II.6. Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

Corona Virus Menurut Kemenkes RI (2020), *Corona Virus* (CoV) adalah keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan, sedang sampai berat. Virus corona adalah *zoonosis* (ditularkan antara hewan dan manusia). Penelitian menyebutkan bahwa SARS-CoV ditransmisikan dari kucing luwak (*civetcats*) ke manusia dan MERS-CoV dari unta ke manusia. Di akhir tahun 2019 telah muncul jenis virus corona baru yakni *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19).

Menurut Harianto 2009 dalam (Zahroh, 2012:28), bahwa penularan Covid-19 dapat melalui saluran pernapasan, maka penggunaan masker oleh seluruh masyarakat dirasakan perlu di masa pandemi Covid-19 ini. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mencegah penyebaran virus ini adalah:

1. Melakukan rapat secara *online*
2. Berkerja dari rumah atau *Work From Home* jika memungkinkan
3. Tidak keluar rumah jika tidak dalam keadaan darurat
4. Menggunakan masker ketika keluar rumah
5. Selalu menjaga kebersihan
6. Melakukan Pola Hidup Sehat (PHBS)
7. Selalu mencuci tangan.
8. Selalu menjaga jarak aman yakni 1-2 meter
- 9) Melaksanakan sekolah dari rumah atau *online*.

II.7. Kerangka Pikiran.



Bagan II.1.
Bagan Kerangka Pikiran.

Kerangka pikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam menjalankan kegiatan transaksi untuk masyarakat di anjurkan memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi sehingga kegiatan transaksi yang dijalankan lebih efisien, salah satunya layanan bank syariah seperti *internet banking* dan *mobile phone banking* dalam sektor perbankan syariah.

III. METODE PENELITIAN.

III.1. Jenis Penelitian.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan metode fenomenologi. Penggunaan metode fenomenologi karena fokus penelitian ini adalah kecenderungan masyarakat dalam menggunakan teknologi perbankan syariah. Metode fenomenologi kualitatif merupakan suatu metode untuk mendeskripsikan suatu fenomena, oleh karena itu metode fenomenologi diprakarsai oleh Edmund Husserl dan dikemukakan oleh Martin Heidegger. Tujuannya untuk memahami atau mempelajari pengalaman hidup manusia, dan mendeskripsikan konsep atau konsep tertentu yang mempengaruhi orang tertentu. Makna pengalaman hidup yang dialami. Dengan mengeksplorasi struktur kesadaran manusia (Helaludin, 2018 : 6).

III.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 sampai dengan bulan Januari 2021.

III.3. Populasi dan Sampel Penelitian.

Populasi dalam penelitian ini yaitu semua masyarakat Kecamatan Dramaga. Dalam penelitian kali ini untuk teknik pengambilan sampel penelitian. Sampel penelitian sering disebut dengan subjek penelitian. Adapun yang dijadikan sampel penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Dramaga yang menggunakan internet banking dan mobile phone banking. Dalam penelitian kali ini untuk teknik pengambilan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling. Purposive Sampling merupakan teknik penentuan

sampel dengan pertimbangan peneliti atau dengan kata lain teknik pengambilan sampel dengan kriteria inklusi (yang diinginkan peneliti sesuai tujuan penelitian) yang sudah ditentukan oleh seorang peneliti (Sugiyono, 2019: 133).

III.4. Sumber Data.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa pengalaman masyarakat terhadap penggunaan internet banking dan mobile phone banking pada Bank Syariah dimasa pandemi (Mardani, 2015: 32).

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari berbagai sumber referensi baik dari jurnal-jurnal, buku, website dan penelitian terdahulu/ Skripsi yang berkaitan dengan penggunaan internet banking dan mobile phone banking pada Bank Syariah dimasa pandemi (Sugiono, 2016 : 225).

III.5. Teknik Pengumpulan Data.

III.5.1. Interview (Wawancara).

Metode wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang berperan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, khususnya dengan pihak pemilik dan pengelola. Metode wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang penggunaan internet banking dan mobile phone banking yang dilakukan kepada masyarakat.

III.5.2. Dokumentasi.

Dokumentasi digunakan peneliti untuk mendapatkan dokumen atau data-data

yang berkaitan dengan masyarakat Kecamatan Dramaga. Adapun penggunaan metode ini untuk mendapatkan data tentang gambaran umum serjarah umum, letak geografis, struktur organisasi, sarpras, dan dokumentasi yang ada di wilayah Dramaga dan bank syariah secara umum.

III.6. Teknik Analisis Data.

Data Penelitian ini menggunakan teknis analisis dengan model Spradley adalah analisis data dalam penelitian kualitatif, informan yang berwibawa dan objek penelitian, setelah itu penelitian dan memulai mengajukan pertanyaan deskriptif, dilanjutkan dengan analisis terhadap hasil wawancara, berdasarkan hasil dari wawancara selanjutnya penelitian melakukan analisis domain, pada langkah ketujuh peneliti sudah menentukan fokus, dan melakukan analisis taksonomi, berdasarkan hasil analisis taksonomi, selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kontras, yang dilanjutkan dengan analisis komponensial hasil dari komponenial, selanjutnya peneliti menemukan tema-tema budaya.

III.7. Keabsahan Data.

Untuk keabsahan penelitian ini menggunakan metode triangulasi data, dimaknai dalam uji reliabilitas se bagai pengecekan informasi dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2016: 273). Dalam triangulasi data dengan berbagai data sumber data seperti data kuisisioner, data wawancara, dokumen, hasil observasi dan catatan observasi dan wawancara sehingga sumber peroleh data seperti melakukan observasi, wawancara, dan dokumen yang

berkaitan dengan *internet banking* dan *mobile phone banking* bank syariah sehingga menghasilkan pandangan yang beragam mengenai fenomenal obyek dan subyek yang diteliti.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.

IV.1. Karakteristik Responden.

Tabel IV.1.
 Tabel Karakteristik Responden.
 Sumber: Data Diolah, 2022.

Berdasarkan tabel IV.1. jumlah responden yakni 20 orang yang diberi diwawancarai sebagaimana dalam jumlah responden perempuan lebih banyak dibanding laki-laki. Responden laki-laki sebanyak 4 orang dan responden perempuan sebanyak 16 orang atau. Namun penyebaran responden berdasarkan kelompok umur kebanyakan perempuan sehingga kelompok umur 17 -25 adalah persentase paling tinggi mencapai 75% karena responden rata-rata pelajar studi perguruan tinggi dan berkerja sedangkan responden laki-laki kelompok umur 26-40 sebesar 25%.

IV.2. Pengalaman Penggunaan *Internet Banking* dan *Mobile Phone Banking* di Masa Pandemi di Kecamatan Dramaga.

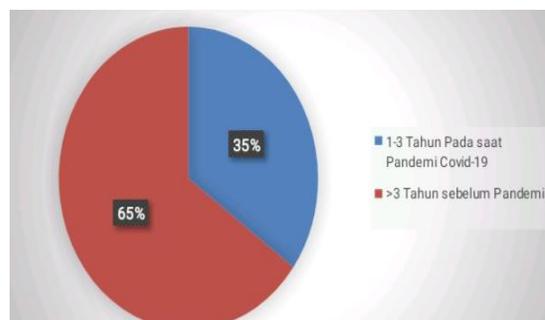
Empiris (pengalaman) ini juga diartikan ialah sebagai ilmu yang bertitik tolak pada pengalaman indrawi. Pengalaman indrawi disini berarti seseorang melihat, mengecap, mencium, mendengar, dan menyentuh sesuatu yang pernah dipelajari (Sugiyono, 2013: 2).

Pengalaman merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-harinya. Pengalaman juga sangat berharga bagi setiap orang, dan pengalaman juga dapat diberikan kepada siapa saja untuk digunakan dan digunakan untuk membimbing dan mempelajari seseorang, pengalaman juga menghubungkan antar bank syariah dan nasabah serta menempatkan tingkah laku konsumen yang kadang-kadang terjadi ke dalam konteks sosial yang lebih luas.

Pengalaman adalah proses belajar yang mempengaruhi perubahan dalam

Kelompok Umur	Jumlah Responden		Total	Persentase (%)
	Laki-laki	Perempuan		
17-25	3	12	15	75 %
26 – 40	1	4	5	25%
Jumlah	4	16	20	100 %

perilaku seseorang individu. Pengalaman juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi perilaku dan dapat diperoleh dari semua tindakan sebelumnya atau dapat dipelajari, sebab dengan belajar seseorang dapat memperoleh pengalaman (Swastha dan Irawan, 2008:111). Menurut Prasetijo (2005:118) Pengalaman Langsung ketika konsumen mencoba dan mengevaluasi produk, mereka dapat mempengaruhi sikap konsumen terhadap produk tersebut.



Berdasarkan hasil wawancara

Grafik IV.1. Pengalaman Penggunaan *Internet Banking* dan *Mobile Phone Banking* pada Saat Pandemi Covid-19.

Pengalaman masyarakat Kecamatan Dramaga dalam menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking* dapat dilihat dari diagram di atas sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar sudah lama menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* sebesar 65%, sedangkan sisanya 35% baru menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* pada saat pandemi covid-19, sehingga layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* bukan merupakan hal yang baru bagi nasabah di Kecamatan Dramaga.

IV.3. Kepuasan Penggunaan *Internet Banking* dan *Mobile Phone Banking* di Masa Pandemi di Kecamatan Dramaga.

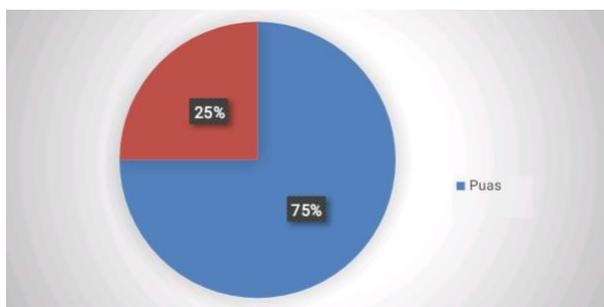
Pengalaman nasabah menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking* tidak terlepas dari kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan berbasis internet.

Grafik IV.2. Grafik Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap *Internet Banking* dan *Mobile Phone Banking*.

Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah di Kecamatan Dramaga terhadap kepuasan *internet banking* dan *mobile phone banking* sebesar 82% menyatakan bahwa nasabah merasa puas terhadap *internet banking* dan *mobile phone banking*. Dan ketidakpuasan nasabah terhadap *internet banking* dan *mobile phone banking* sebesar 18% hal ini disebabkan akses internet yang kurang stabil dan harus memerlukan kuota internet untuk mengakses *internet banking* dan *mobile phone banking*.

Masyarakat Kecamatan Dramaga merasa memiliki kemampuan menggunakan penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* karena dengan adanya fitur-fitur yang sangat mudah dipahami oleh nasabah dan kejelasan menu yang ada di aplikasi sangat jelas dan membantu nasabah dalam memilih aktivitas yang diinginkan dan adanya menu utama yang memudahkan pengguna atau nasabah saat ingin menggunakan transaksi perbankan yang hemat dan cepat sehingga transaksi dapat dilakukan kapanpun dan dimana saja tanpa harus melihat biaya administrasi karena nasabah merasa biaya administrasi yang sangat murah.

Faktor masyarakat menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking*



sebagian nasabah karena jarak rumah ke bank cukup jauh dan sebagian nasabah menggunakan layanan internet banking dan mobile phone banking di karenakan adanya tuntutan pekerjaan dan adanya mengharuskan mematuhi kebijakan pemerintah yaitu *social distancing* atau menjaga jarak yang mengharuskan dirumah saja pada saat pandemi covid-19.

IV.4. Pemanfaatan *Internet Banking* dan *Mobile Phone Banking* di Masa Pandemi di Kecamatan Dramaga.

Pemanfaatan adalah salah satu kegiatan yang dimanfaatkan atau kemaslahatan bagi penggunanya dalam memakai *internet banking* dan *mobile phone banking* sehingga kegiatan yang berguna untuk nasabah dalam bertransaksi keuangan dalam perbankan dan salah satu teknologi perbankan yang tidak menggunakan para pegawai perbankan sehingga nasabah dapat mandiri untuk bertransaksi.

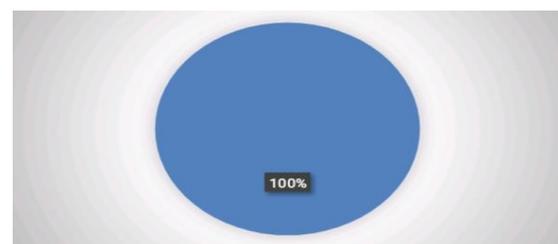
Pemanfaatan adalah tindakan, proses, cara atau tindakan membuat sesuatu yang ada berguna. Penggunaan istilah tersebut berasal dari kata manfaat, yang berarti keuntungan, yang mendapat akhiran pe-an yang berarti proses eksploitasi (Poerwadarminta, 2002:74). Pengertian pemanfaatan dalam penelitian ini berasal dari kata “manfaat”, yaitu perolehan atau penggunaan sesuatu yang bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung menggunakan sedemikian rupa sehingga dapat bermanfaat.

IV.4.1. Persepsi Manfaat.

Persepsi manfaat atau kegunaan adalah keadaan dimana orang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan

meningkatkan kinerja mereka. Manfaat yang dirasakan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja karyawannya (Jogiyanto, 2007:124). Dari definisi tersebut diketahui bahwa persepsi manfaat atau kegunaan adalah suatu keyakinan dalam proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa system berguna maka dia akan menggunakan terhadap system tersebut dan selanjutnya menggunakannya.

Hasil wawancara nasabah di Kecamatan Dramaga yaitu pemanfaatan internet banking dan mobile phone banking untuk bertransaksi dan kegiatan-kegiatan lainnya seperti transfer antar bank dan beda bank, cek saldo, pembayaran tagihan seperti BPJS, PDAM, asuransi dan lain-lain, selain itu dapat juga untuk pengisian ulang pulsa, paket data dan E-money seperti gopay, dana, dan ovo. Selain itu sebagian nasabah memiliki pekerjaan yang mengharuskan menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*.



Grafik IV.3. Pemanfaatan Layanan *Internet Banking* dan *Mobile Phone Banking* Pada Saat Pandemi Covid-19.

Berdasarkan diagram di atas hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa nasabah di Kecamatan Dramaga, seluruh responden menyatakan bahwa 100% nasabah

sudah sangat memanfaatkan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* pada saat pandemi covid-19. Hal ini karena adanya tuntutan pekerjaan dan kebijakan dari pemerintah untuk menjaga jarak dan memutus rantai penularan covid-19, sehingga berpengaruh terhadap aktivitas kegiatan perbankan yang menyebabkan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* lebih di anjurkan untuk melakukan kegiatan transaksi karena dapat di akses dimana saja dan kapanpun.

Pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* oleh nasabah dari hasil wawancara sebagian besar tidak terlepas dari kepercayaan, kemudahan penggunaan dan pengaruh sosial sehingga nasabah di Kecamatan Dramaga memilih menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* pada saat pandemi covid-19.

IV.4.2. Kepercayaan.

Kepercayaan merupakan hasil evaluasi positif terhadap perilaku, apabila individu memiliki hasil evaluasi positif maka akan menimbulkan niat dan kemudian akan timbul perilaku, namun sebaliknya apabila hasil evaluasi negative maka tidak akan menimbulkan niat dan perilaku. Kepercayaan tidak hanya dapat diberikan kepada seseorang, tetapi kepercayaan dapat juga diberikan pada sebuah objek. (Singh dan Srivastava 2018: 214) menjelaskan kepercayaan dalam *mobile banking* merupakan sebuah keyakinan yang membuat individu menjadi sukarela menjadi rentan terhadap bank, provider telekomunikasi, dan teknologi ponsel yang ada. Menurut (Mayer, Davis, dan Schoorman, 1995: 87), kepercayaan dapat dibentuk melalui tiga dimensi, yaitu:

1. Kemampuan (*ability*). Mengacu kepada kompetensi dan karakteristik.
2. Kebaikan hati (*benevolence*). Merupakan kemauan dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan kedua belah pihak.
3. Integritas (*integrity*). Berkaitan dengan bagaimana perilaku dalam menjalankan usahanya, apakah informasi yang diberikan kepada nasabah benar dan sesuai dengan fakta atau tidak.

Hasil wawancara di Kecamatan Dramaga semua nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* sudah sangat percaya akan layanan yang disediakan oleh pihak bank, hal ini karena nasabah merasa aman dan puas dengan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*, tingkat keamanan yang tinggi terhadap sistem informasi nasabah yang bersifat privasi dan nasabah dilindungi dengan system proteksi yang memadai dan berlapis agar terhindar dari hacker dan penyalahgunaan rekening nasabah.

IV.4.3. Persepsi Kemudahan Penggunaan.

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem atau layanan tertentu akan bebas dari upaya atau usaha. Penggunaan suatu sistem lebih diterima oleh pengguna apabila sistem tersebut mudah digunakan (Davis, 1989: 57). Persepsi kemudahan penggunaan juga dapat dilihat sebagai suatu tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan teknologi akan membawa mereka terbebas dari usaha secara fisik dan mental (Gardner dan Amoroso, 2004: 96). Dalam penelitian pemanfaatan *internet*

banking dan *mobile phone banking* kemudahan yang dirasakan oleh nasabah, dan meningkatkan kepercayaan kepada nasabah untuk menggunakan teknologi tersebut khususnya remaja dewasa pengaruh sosial yang berupa gaya hidup, pengetahuan, pendidikan dan teknologi membuat nasabah di Kecamatan Dramaga percaya diri untuk menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* karena kemudahannya.

Kemudahan penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* juga dirasakan sebagian besar ibu rumah tangga karena hasil wawancara beberapa adalah ibu rumah tangga, diketahui bahwa ibu rumah tangga memiliki peran penting dalam rumah tangga, dengan posisi dan peran ini ibu rumah tangga adalah pemegang kunci keuangan rumah tangga. Kemudahan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* membuat sebagian besar ibu rumah tangga memanfaatkan layanan teknologi. Selain mempermudah aktifitas bertransaksi hal ini juga menghemat waktu dalam mengurus rumah tangga.

IV.4.4. Pengaruh Sosial.

Pengaruh sosial merupakan perubahan keyakinan, sikap maupun opini seseorang yang dipengaruhi oleh orang lain atau lingkungan social/lingkungan eksternal. Pengaruh sosial berhubungan dengan lingkungan sosial atau tekanan eksternal dari orang-orang yang berada dalam lingkungan yang sama sehingga setiap orang dapat saling mempengaruhi. menurut (Haryono & Brahmana, 2015: 153) *social influence* atau pengaruh sosial merupakan sebuah jaringan sosial yang mempengaruhi perilaku masyarakat melalui pesan dari orang lain

yang memfasilitasi pembentukan nilai masyarakat yang dirasakan oleh sistem teknologi. Dalam konteks M-banking, pengaruh sosial mengacu pada persepsi bagaimana orang-orang dilingkungkannya bereaksi ketika menggunakan layanan m-banking (Raza 2018: 64).

Pengaruh sosial dapat berasal dari keluarga, teman, rekan kerja, idola, maupun informasi dari luar lainnya yang berkaitan dengan penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking*. Seseorang yang mendapat pengaruh dari orang lain atau lingkungan sekitarnya yang ia percayai mengenai manfaat *internet banking* dan *mobile phone banking* akan meningkatkan kepercayaan untuk menggunakan teknologi tersebut karena pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* pada saat pandemi covid-19 dapat meningkatkan kinerjanya dan mempermudah bertransaksi, hal ini sesuai dengan hasil wawancara nasabah di Kecamatan Dramaga sebagian besar nasabah menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking* karena pengaruh dari lingkungan sekitar baik dari keluarga, teman, rekan kerja dan informasi yang didapat dari luar.

1. *Internet banking* adalah yang memungkinkan transaksi keuangan perbankan dilakukan melalui internet untuk transaksi keuangan dan transaksi lainnya melalui situs web bank syariah. Nasabah dapat memanfaatkan online banking dari luar Tunisia karena limit transaksi keuangan yang cukup besar dan data diterapkan pada laptop, PC, tablet, dan handphone berbasis android dan java sehingga nasabah dapat melakukan transaksi terkoneksi

internet sebagai penghubung antar perangkat pelanggan dan sistem perbankan. Perbankan online dapat diakses di mana saja, kapan saja selama 24 jam. Saat melakukan transfer nontunai, nasabah tidak perlu repot-repot membawa data ke ATM atau bank untuk bertransaksi. Manfaat menggunakan *internet banking*:

- a. Praktis dan gratis.
Nasabah dapat berhemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi perbankan.
 - b. Lebih efisien.
Mengatur serta membuat jadwal transaksi dalam satu waktu.
 - c. Dapat transaksi untuk kebutuhan sehari-hari Dapat membeli token listrik, pulsa, paket data hingga membayar tagihan kartu kredit.
 - d. Cepat membuka rekening dan ajukan pinjaman Bank memiliki fasilitas pembukaan rekening tabungan, tabungan berjangka, hingga deposito melalui *internet banking*.
2. *Mobile phone banking* merupakan salah satu layanan publik untuk transfer dana tunai keada orang lain, berkat akses layanan *mobile phone banking* yang semakin mudah dimanapun, kapanpun dalam waktu 24 jam, yang semakin memudahkan untuk melakukan transaksi non tunai. Keunggulannya lebih hemat waktu karena dapat transfer dana,cek saldo, bayar tagihan dan lain sebagainya,

semuanya biasa dilakukan di handhone android dan tidak perlu jauh-jauh ke bank, semuanya dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, sangat praktis tanpa mengganggu aktivitas, dapat memantau transaksi dan saldo akun 24 jam dan aman menggunakan fitur seperti kode verifikasi, IN dan sistem keamanan yang telah distandarisasi oleh bank. Manfaat penggunaan *mobile banking*:

- a. Hemat waktu.
Semua transaksi dapat dilakukan di hanphone tidak perlu jauh-jauh dating ke bank.
- b. Praktis.
Bayar tagihan mudah tanpa mengganggu aktivitas.
- c. Dapat memantau transaksi dan saldo rekening 24 jam.
Mengelola dana yang keluar ataupun masuk di rekening dengan *mobile banking*.
- d. Gratis.
Mobile banking yang ditawarkan bank tidak mengenakan biaya pendaftaran.
- e. Aman.
Dalam menggunakan fitur-fitur di *mobile banking* biasanya terdapat kode verifikasi, PIN, dan system keamanan yang telah distandarisasi pihak bank.

V. SIMPULAN.

Berdasarkan hasil analisis data dengan judul “analisis empirik penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking*

pada bank syariah dimasa pandemi Covid-19” yang dilakukan oleh peneliti dengan responden 50 yaitu masyarakat di Kecamatan Dramaga. Maka berikut ini kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

1. Bahwa nasabah Kecamatan Dramaga memiliki kemampuan pengalaman penggunaan internet karena sudah cukup lama menggunakannya, yang artinya nasabah di Kecamatan Dramaga mempunyai tingkat pengetahuan yang tinggi mengenai *internet banking* dan *mobile phone banking*. *Internet banking* dan *mobile phone banking* juga sangat mudah digunakan dan mudah diakses oleh nasabah di Kecamatan Dramaga, sehingga masyarakat di Kecamatan Dramaga sering menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking* untuk bertransaksi.
2. Masyarakat di Kecamatan Dramaga sudah memanfaatkan *internet banking* dan *mobile phone banking* dengan maksimal yang telah disediakan oleh bank syariah dimasa pandemi Covid-19, hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat Kecamatan Dramaga yang telah menggunakan layanan transaksi online untuk bertransaksi.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka terdapat saran-saran yang dikemukakan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Untuk masyarakat di Kecamatan Dramaga, dan umumnya masyarakat umum yang belum menggunakan dan memanfaatkan internet banking dan mobile phone banking bank syariah, mengingat saat ini masih disituasi

pandemi yang mewajibkan masyarakat untuk menjaga jarak dari kerumunan, maka dari itu penggunaan dan pemanfaatan internet banking dan mobile phone banking sangat di anjurkan diakses dan digunakan untuk mempermudah transaksi perbankan, lebih hemat biaya dan dapat digunakan kapanpun dan dimanapun.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya diharapkan menggunakan data nasabah yang ada di bank syariah agar memperoleh responden yang lebih banyak, mempermudah peneliti untuk mencari data dan lebih tepat sasaran.
3. Kepada Bank Syariah, Hendak lah bank syariah mengembangkan lagi produk-produk bank syariah berbasis *internet* di desa-desa seperti fasilitas *internet banking* dan *mobile phone banking*, agar masyarakat lebih banyak memanfaatkan transaksi online yang sangat mudah dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D., Thantawi, T. R., & Mursyidah, A. (2022). Analisis Perbandingan

- Pemanfaatan Virtual Account dan Transfer pada Karyawan Pondok Pesantren Modern Sahid dan Karyawan Institut Agama Islam Sahid Bogor. *Sahid Banking Journal*, 2(01), 93-110.
- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davis. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of Informattion Technology*. *MIS Quarterly*.
- Elrich. (2020). *COVID-19 (Novel Coronavirus)*.
- Haryono, & Brahmana. (n.d.). *pengaruh Shopping Orientation, Social Influence, dan Sistem terhadap Costumer Attitude melalui Perceived Ease Of Use*.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Helaludin. (2018). *Mengenal Lebih Dekat dengan Pendekatan Fenomenologi: Sebuah Penelitian Kualitatif*. Serang: UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Ifham, A. (2015). *Ini lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*. Jakarta: PT. Gramedi Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia, I. (2016). *Memahami Supervise Audit Inrern Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Wijaya, & Farid. (2000). *Pemasaran Prinsip dan Kasus*. Yogyakarta: BPFH.
- Jogiyanto. (2007). *Salah kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFH.
- Kartono, K., Trihantana, R., & Kusumaningrum, R. (2021). Preferensi Masyarakat Kecamatan Pamijahan dalam Pemanfaatan *Self-Service Technologies* di Bank Syariah (Studi pada Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor, Jawa Barat). *Sahid Banking Journal*, 1(01), 28-44.
- Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardani. (2015). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Maulani, D., Thantawi, T. R., & Anwar, M. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bogor Dramaga. *Sahid Banking Journal*, 2(01), 67-82.
- Mayer, Davis, & Schoorman. (1995). *Management information systems*. New jersey.
- Mujilan. (2013). *Kualitas Layanan Internet Banking dan Karakteristiknya Berdasarkan Frekuensi Penggunaan*. Widia Warta.
- Nadzir, Muhammad. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nasution, A. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Diadit Media.
- OJK. (2015, Desember). *Statistik Perbankan Syariah*. Retrieved from ojk.go.id: www.ojk.go.id/kanal/statistik-

- perbankan-Indonesia-Desember
2015.aspx.
- Poerwadarminta. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Raza. (2018). *Effek Of Family Influence, Personal interest and economic Considerations on Career Choice Amongst Undergraduate students in higher educational Institution*.
- Riswandi, B. A. (2005). *Asek Hukum Internet Banking*. Yogyakarta: Persada.
- Soemitra, A. (2010). *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wangsawidjaja, A. (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Yaya, R., Abdurahim, A., & Nugraha, D. (2007). Kesenjangan Haraan Antara Nasabah dan Manajemen terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan Bank Syariah. *Akuntansi dan Investasi*, 1-16.
- Yuliana. (2020). *Corona Virus Desease (Covid-19) Sebuah Tinjauan Literatur*. *Wellness and Healthy Magazine*, 2, 23.