

**ANALISIS EMPIRIK  
PENGUNAAN *INTERNET BANKING*  
DAN *MOBILE PHONE BANKING*  
PADA BANK SYARIAH DAN KOPERASI SIMPAN PINJAM  
DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS)  
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**Fitri Ali Rahmayani<sup>1</sup>, Tubagus Rifqy Thantawi<sup>2</sup>, Miftakhul Anwar<sup>3</sup>**

<sup>1, 2, 3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor

<sup>1</sup>fitriali.rahmayani91@gmail.com, <sup>2</sup>trifqythan@febi-inais.ac.id,

<sup>3</sup>miftakhulanwar@febi-inais.ac.id.

**ABSTRACT**

*Technological developments that occur continuously affect service patterns in the banking world. Islamic bank and KSPPS in charge of collecting funds and redistributing them as well as serving various other banking transactions can now be done digitally through internet banking and mobile phone banking services. The trend of using internet banking and mobile phone banking services certainly helps the community in conducting transactions during the Covid-19 pandemic. Through this research, it is expected to be able to identify the factors that influence the use of internet banking and mobile phone banking during the Covid-19 pandemic. There are 7 factors studied, namely comfort and safety, literacy, design and features, cost, environment, circumstances/conditions and benefits. The sample was obtained from 15 villages in the Cibungbulang sub-district with 85 respondents. The data analysis method used in this study is the confirmatory factor analysis (CFA) method which was tested using SPSS. It is hoped that this research can be used as an additional reference for future research.*

*Keywords: Internet Banking, Mobile Phone Banking, Islamic Bank, KSPPS*

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang terjadi secara terus menerus mempengaruhi pola layanan pada dunia perbankan. Bank syariah dan KSPPS yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkannya kembali serta melayani berbagai transaksi perbankan lainnya kini dapat dilakukan secara digital melalui layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*. Trend penggunaan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* tentunya membantu masyarakat dalam melakukan transaksi di masa pandemi Covid-19. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* di masa pandemi Covid-19. Terdapat 7 faktor yang diteliti

yaitu kenyamanan dan keamanan, literasi, desain dan fitur, biaya, lingkungan, keadaan/kondisi serta keuntungan. Sampel di dapatkan dari 15 desa yang ada di kecamatan Cibungbulang dengan responden berjumlah 85 orang. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis/CFA*) yang diuji menggunakan SPSS. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penelitian berikutnya.

Kata-kata kunci: *Internet Banking, Mobile Phone Banking, Bank Syariah, KSPPS.*

## I. PENDAHULUAN.

Berdasarkan hasil survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menunjukkan jika pengguna internet di Indonesia tahun 2019-2020 naik sebesar 8,9% menjadi 73,7% dari sebelumnya 64,8% pada tahun 2018 (Irso, 2020). Hal tersebut mendukung perkembangan teknologi yang berpengaruh pada tatanan serta gaya hidup masyarakat yang tidak terkecuali dirasakan juga oleh industri perbankan yang kemajuannya kian pesat. Proses digitalisasi dilakukan lembaga keuangan baik bank maupun non bank dalam rangka melaksanakan kewenangannya melaksanakan fungsi intermediasi, dimana lembaga keuangan sebagai perantara masyarakat yang memiliki dana lebih dengan masyarakat yang kekurangan dana.

Digitalisasi bertujuan untuk menarik serta mempertahankan nasabah terutama yang memiliki banyak aktifitas. Bank menyediakan layanan berbasis teknologi yang dapat mempermudah nasabah melakukan proses transaksi salah satunya dikenal dengan istilah *e-banking*. Peraturan mengenai *internet banking* dan

*mobile phone banking* diatur dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Penggunaan Teknologi Informasi Pada Bank Umum Pasal 1 ayat (3) menjelaskan, *Electronic Banking* ialah layanan yang dapat memudahkan nasabah bank untuk menerima informasi, menjalankan komunikasi dan menjalankan transaksi lewat media elektronik antara lain *electronic fund transfer, phone banking, ATM, mobile phone* dan *internet banking*. Layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* diterapkan juga pada lembaga keuangan syariah, oleh karena itu DSN (Dewan Syariah Nasional) ikut serta mengeluarkan peraturan layanan *e-banking* yang juga tersedia pada jasa keuangan syariah yaitu fatwa Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 mengenai Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah (DSN-MUI, 2018).

Layanan dengan sistem digital tidak mengharuskan nasabah untuk langsung datang ke kantor bank atau koperasi dan bertatap muka dengan staff untuk melakukan transaksi. Digitalisasi yang diterapkan bank syariah dan KSPPS ini

tidak hanya memberikan manfaat kepada nasabah saja dimana kegiatan transaksi dapat dilakukan dengan lebih mudah, aman, nyaman, efisien dan praktis kapanpun dan dimanapun namun juga memberikan keuntungan untuk dunia perbankan syariah dan KSPPS dalam menghemat dan meminimalkan biaya operasional.

Percepatan peningkatan layanan digital yang terjadi pada lembaga keuangan semakin di dorong oleh timbulnya peristiwa bencana non alam yaitu pandemic Covid-19. Tentunya *internet banking* dan *mobile phone banking* menjadi solusi bagi nasabah untuk tetap dapat melakukan transaksi secara aman dan nyaman ditengah pandemi Covid-19 yang membatasi aktivitas setiap orang. Berdasarkan data OJK, tren penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* selama pandemi Covid-19 terjadi kenaikan yang signifikan. Dan disampaikan pula oleh Direktur Komunikasi Bank Indonesia, tren tersebut berpengaruh kepada kenaikan pembayaran digital yang terjadi semenjak pandemi Covid-19. Di tahun kedua pandemi yaitu pada Juni 2021 layanan perbankan digital semakin meningkat dengan kenaikan nilai transaksi perbankan digital hingga mencapai angka 60% (Mayasari, 2021).

Tren ini juga tentunya harus tetap diwaspadai, oleh karena itu terdapat tugas pemerintah yang berperan sebagai regulator untuk menerbitkan kebijakan yang mengatur digitalisasi perbankan di masa pandemi. Dibuat melalui peraturan Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran yang diharapkan dapat memperbaiki pengelolaan sistem pembayaran, serta melindungi ekosistem penyelenggara sistem pembayaran yang sejalan dengan perkembangan ekonomi dan juga keuangan digital (Bank Indonesia,

2021).

## II. TINJAUAN PUSTAKA.

### II.1. *Internet Banking*.

Menurut Nelson Tampu Bolon (2015) *internet banking* merupakan salah satu layanan yang hadir untuk menjalankan transaksi perbankan dengan melalui jaringan internet. Nasabah dapat menggunakan komputer, laptop, *smartphone* atau tablet yang terhubung dengan koneksi internet sebagai perantara perangkat nasabah dengan sistem di bank (Permatasari, 2019:21). Disebutkan juga dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi serta Transaksi Elektronik Pasal 1 ayat (2), transaksi elektronik ialah perilaku hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer serta media elektronik lainnya.

Kegiatan transaksi yang dapat dilakukan pada *internet banking* dan *mobile phone banking* dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu:

1. *Informational Internet Banking*.  
Layanan jasa bank untuk nasabah berupa informasi tanpa adanya kegiatan transaksi.
2. *Communicative Intenet Banking*.  
Layanan jasa bank untuk nasabah berupa komunikasi dan dapat dilakukan interaksi secara terbatas tanpa adanya kegiatan transaksi.
3. *Transactional Internet Banking*.  
Layanan jasa bank untuk nasabah dapat menjalankan transaksi perbankan. Transaksi yang dilakukan dapat berupa akses rekening, transfer dana, melakukan

pembayaran produk dan jasa dan sebagainya.

Layanan *internet banking* dinilai lebih praktis, karena memungkinkan nasabah dapat menjalankan banyak transaksi keuangan dan mengatur waktu transaksi dalam satu waktu. Untuk dapat mengakses *internet banking* dan *mobile phone banking* harus memiliki *user id*, *password* dan kode OTP (*One Time Password*) yang didapat setelah mendaftar di bank serta dibutuhkan sambungan jaringan internet. Kemudian pastikan *website* yang diakses merupakan *website* milik bank atau koperasi yang bersangkutan.

## II.2. Mobile Phone Banking.

*Mobile phone banking* adalah layanan jasa perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui *smartphone* atau ponsel. Layanan tersebut dapat diakses melalui layanan menu yang terdapat pada ponsel atau dapat diunduh melalui *smartphone* nasabah (Bank Shinhan, n.d.).

Sama halnya dengan layanan yang tersedia pada *internet banking*, pada layanan *mobile phone banking* juga nasabah dapat melakukan beragam transaksi perbankan secara digital diantaranya informasi rekening, cek saldo, transfer antar rekening atau antar bank, melakukan pembelian produk dan jasa, pembayaran kartu kredit, tagihan telepon, air, listrik dan beragam tagihan serta melakukan jenis transaksi lainnya kapanpun dan dimanapun hanya lewat *smartphone*. Terdapat beberapa jenis layanan *mobile phone banking*, diantaranya:

### 1. Phone Banking.

Transaksi perbankan dapat dilakukan lewat telepon dengan

menghubungi *contact center* tanpa batasan waktu. Pihak bank menyediakan staf khusus untuk menjalankan transaksi. Program otomatis tersebut dilengkapi dengan teknologi IVR (*Interactive Voice Response*) yang memiliki kemampuan mendeteksi suara dan tekanan tombol telepon untuk direspon dalam bentuk suara.

### 2. SMS Banking.

Layanan SMS Banking dapat membantu nasabah menyelesaikan transaksi keuangan lewat ponsel dengan format SMS (*Short Message Service*). Ada dua cara mengakses *SMS Banking*, pertama lewat SMS biasa dengan mengirim pesan dalam bentuk kode sesuai jenis transaksi. Kedua lewat SMS Toolkit, nasabah melakukan pendaftaran ke bank agar memperoleh password untuk kemudian dapat mengakses layanan SMS Banking melalui menu SIM Card.

### 3. Mobile Banking.

*M-Banking* yaitu suatu layanan perbankan yang memiliki tingkat kecanggihan lebih tinggi dari *SMS Banking* dan *Phone Banking* dapat hanya diakses melalui *smartphone*. Nasabah perlu mengunduh aplikasi *mobile banking*, kemudian melakukan pendaftaran akun. Setelah terdaftar nasabah dapat menambahkan User ID dan Password atau PIN untuk dapat mengakses ke menu utama.

Kelebihan dari layanan ini yaitu mudah diakses kapanpun dan dimanapun, jangkauan koneksi luas, menggunakan tampilan yang mudah untuk dimengerti semua kalangan, biaya yang dikenakan

relatif lebih murah, dapat meminimalkan risiko penipuan, menghemat waktu, biaya dan lebih cepat.

### II.3. Bank Syariah.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 UU No. 21 Tahun 2008 tentang bank syariah, Perbankan Syariah ialah segala hal yang berhubungan dengan bank syariah dan UUS (Unit Usaha Syariah) termasuk di dalamnya lembaga, kegiatan, serta proses berlangsungnya kegiatan usaha (OJK, 2019). Definisi prinsip syariah menurut UU No. 21 Tahun 2008 adalah prinsip hukum Islam di dalam aktifitas perbankan berlandaskan fatwa DSN-MUI yang memiliki wewenang mengeluarkan fatwa di bidang syariah.

Berdasarkan kegiatannya bank syariah dikelompokkan menjadi 3 yaitu BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Berikut penjelasannya (OJK, 2017):

1. BUS (Bank Umum Syariah) ialah bank syariah yang kegiatannya memberi layanan jasa pembayaran.
2. UUS (Unit Usaha Syariah) merupakan bagian unit kerja pusat bank umum konvensional yang difungsikan sebagai induk dari unit dalam menjalankan kegiatan usaha.
3. BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) merupakan bank syariah yang dalam kegiatan usahanya tidak memberikan layanan jasa pembayaran.

Aktifitas usaha berlandaskan prinsip syariah ialah aktifitas usaha yang di dalamnya tidak mengandung unsur-unsur berikut, yaitu :

1. Riba merupakan pengambilan tambahan dari jumlah harta pokok

secara berlebihan, dalam transaksi jual beli (riba *fadh*l dan riba *nasi'ah*) maupun pinjam meminjam (riba *qardh* dan riba *jahiliyyah*) yang bertentangan dengan prinsip muamalah islam.

2. Maisir artinya bertaruh atau judi. Judi diartikan sebagai kegiatan transaksi antara dua pihak untuk memenangkan hak milik sebuah barang atau suatu jasa yang memberikan keuntungan salah satu pihak saja.
3. Gharar artinya suatu kegiatan transaksi jual beli yang didalamnya tidak terdapat unsur kerelaan. Dampaknya ialah adanya tindakan dzalim terhadap salah satu pihak yang bertransaksi.

Yang membedakan antara perbankan konvensional dan perbankan syariah terletak pada akad yang digunakan pada saat membuat perjanjian diawal kesepakatan. Pasal 1 Ayat 13 UU No. 21 Tahun 2008 tentang bank syariah, Akad merupakan kesepakatan yang dibuat dalam bentuk tulisan antara bank syariah ataupun unit usaha syariah bersama pihak lain yang menimbulkan hak dan kewajiban untuk setiap pihak yang terlibat berlandaskan Prinsip Syariah.

### II.4. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS).

Peraturan Menteri KUKM Nomor/16/Per/M.KUKM/IX/2015 Pasal 1 Ayat (2) mengenai Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi, KSPPS atau Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah yaitu koperasi yang dalam aktifitas usahanya mencakup simpanan, pinjaman serta pembiayaan berlandaskan kepada

prinsip syariah, termasuk didalamnya mengelola zakat, infaq/sedekah dan wakaf (KEMENKOPUKM, 2015).

Bentuk KSPPS dibedakan menjadi dua, yaitu KSPPS primer merupakan koperasi yang beranggotakan perseorangan dan KSPPS sekunder ialah koperasi yang beranggotakan KSPPS. Tujuan utama didirikannya koperasi syariah ialah untuk meningkatkan kesejahteraan bagi para anggotanya. Dalam rangka mencapai tujuannya, koperasi syariah melaksanakan berbagai jenis usaha yang berkaitan dengan pengadaan barang produksi dan konsumsi, maupun usaha lainnya seperti menyediakan layanan jasa keuangan dengan melalui kegiatan simpan pinjam dan pembiayaan. Kegiatan operasional usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang dijalankan meliputi:

1. Menghimpun dana dari anggota, calon anggota serta koperasi lain yang menjalankan kegiatan usahanya berlandaskan prinsip syariah akad wadiah.
2. Menyalurkan dana kepada anggota, atau calon anggota dan koperasi lain berupa pinjaman/pembiayaan, dana kerjasama permodalan atau dana investasi berdasarkan akad istishna, murabahah, kafalah, mudharabah, wakalah, musayarakah, salam, ijarah mutahiyah bittamlik dan hiwalah.
3. Menjaga kestabilan sumber dana dan penyaluran pinjaman serta pembiayaan syariah (Burhanuddin, 2013:144).

## II.5. Pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 berdampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dunia dan menjadi tantangan tersendiri bagi dunia bisnis, tidak terkecuali bagi lembaga

keuangan seperti bank syariah dan KSPPS. Sebagai langkah mengatasi dampak Covid-19 pada sektor perbankan pemerintah melalui OJK menerbitkan kebijakan PJOK No.11/PJOK.03/2020 yang terdiri atas kebijakan penilaian kualitas pembiayaan berdasarkan kepada ketepatan pembayaran pokok dan juga margin/bagi hasil. Dan kebijakan OJK yang diatur dalam PJOK No.18/PJOK.03/2020 mengenai langkah-langkah untuk menjaga kestabilan sistem keuangan terutama pada sektor perbankan dan ancaman melemahnya ekonomi akibat pandemi Covid-19 (Sumadi, 2020:152).

## III. METODE PENELITIAN.

Jenis penelitian untuk judul ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang tujuannya untuk menjelaskan segala kondisi dari beragam variabel yang muncul. Penelitian dilakukan dengan menguji 7 faktor yang dinilai berpengaruh kepada penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* di masa pandemi Covid-19. Metode analisis data menggunakan metode analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis/CFA*) yang diuji menggunakan SPSS.

### III.1 Populasi dan Sampel.

Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Cibungbulang yang terdiri dari 15 desa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, karena pemilihan sampel dilakukan secara acak namun tetap memperhatikan beberapa kriteria khusus. Sampel yang digunakan berjumlah 85 responden yang semuanya berdomisili di Kecamatan Cibungbulang serta merupakan nasabah bank syariah atau KSPPS dan

menggunakan layanan *internet banking* dan/atau *mobile phone banking*.

Tabel III.1.  
 Tabel Data Jumlah Responden

Nomor	Nama Desa	Jumlah Responden
1	Cibatok 2	28
2	Cibatok 1	11
3	Cimanggu 1	5
4	Cimanggu 2	12
5	Situ Udik	8
6	Girimulya	5
7	Leuweung Kolot	4
8	Galuga	3
9	Cemplang	2
10	Dukuh	3
11	Situ Ilir	3
12	Ciaruteun Udik	1
Jumlah		85

### III.2 Operasional Variabel .

Variabel konstruk yang dipakai pada penelitian ini memiliki dasar teori yang telah diuji melalui penelitian sebelumnya. Dan untuk menghindari kompleksitas dalam pengukuran, peneliti membatasi jumlah indikator yang akan diukur sebanyak 3 item. Dalam penelitian ini ditetapkan 7 variabel konstruk, yaitu kenyamanan dan keamanan ( $X_1$ ), Literasi ( $X_2$ ), desain dan fitur ( $X_3$ ), biaya ( $X_4$ ), lingkungan ( $X_5$ ), keadaan atau kondisi ( $X_6$ ) dan keuntungan ( $X_7$ ).

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.

### IV.1. Uji Validitas *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*.

Tabel IV.1  
 Tabel KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,841
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	731,802
	Df	190
	Sig.	,000

Nilai KMO MSA (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*) yaitu  $0,841 > 0,50$  dengan nilai signifikansi *Bartlett's Test* sebesar  $0,00 < 0,05$ . Artinya data valid dan terbentuk korelasi antar variabel sehingga dapat dilanjutkan ke analisis faktor.

### IV.2. Uji Analisis Faktor.

Setelah semua variabel dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji analisis faktor untuk menghitung nilai MSA.

Tabel IV.2  
 Tabel Anti-image Matrices

Variabel	MSA-1	MSA-2
Keamanan1	0,797	0,788
Keamanan2	0,887	0,902
Keamanan3	0,890	0,892
Literasi1	0,843	0,851
Literasi2	0,747	0,749
Literasi3	0,804	0,812
Desain1	0,887	0,899
Desain2	0,915	0,912
Desain3	0,852	0,861
Biaya1	0,730	0,808
Biaya2	0,791	0,793

Biaya3	0,847	0,850
Lingkungan1	0,657	0,663
Lingkungan2	0,576	0,608
Lingkungan3	0,484	dibuang
Keadaan1	0,688	0,669
Keadaan2	0,793	0,789
Keadaan3	0,890	0,896
Keuntungan1	0,757	0,797
Keuntungan2	0,877	0,877
Keuntungan3	0,902	0,915

Penghitungan nilai MSA dilakukan dua kali. Pada tahap pertama untuk variabel Lingkungan3 memiliki nilai MSA-1 yaitu 0,484 artinya kurang dari 0,50 sehingga tidak diikutsertakan dalam analisis berikutnya. Setelah dilakukan perhitungan tahap kedua semua nilai MSA variabel telah > 0,50.

Tabel IV.3  
 Tabel Communalities.

Communalities		
	Initial	Extraction
Keamanan1	1,000	,750
Keamanan2	1,000	,564
Keamanan3	1,000	,657
Literasi1	1,000	,645
Literasi2	1,000	,615
Literasi3	1,000	,557
Desain1	1,000	,751
Desain2	1,000	,591
Desain3	1,000	,675
Biaya1	1,000	,622
Biaya2	1,000	,737
Biaya3	1,000	,689
Lingkungan1	1,000	,511
Lingkungan2	1,000	,730
Keadaan1	1,000	,750
Keadaan2	1,000	,391
Keadaan3	1,000	,637
Keuntungan1	1,000	,692
Keuntungan2	1,000	,541

Keuntungan3	1,000	,729
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Nilai *extraction* terbesar yaitu pada variabel Desain1 berperan dalam menjelaskan faktor sebesar 0,751 setara dengan 75,1%. Sedangkan variabel Keadaan2 memiliki nilai *extraction* terendah yaitu 0,391 atau 39,1%. Semakin kecil nilai *extraction* suatu variabel maka semakin kecil peran variabel dalam menjelaskan faktor.

Tabel IV.4.  
 Tabel Rotated Component Matrix

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>					
	Component				
	1	2	3	4	5
Keamanan1			,831		
Keamanan2			,643		
Keamanan3			,676		
Literasi1					
Literasi2					,720
Literasi3					,598
Desain1	,813				
Desain2	,693				
Desain3	,783				
Biaya1		,732			
Biaya2		,751			
Biaya3		,720			
Lingkungan1				,588	
Lingkungan2				,794	
Keadaan1					,701
Keadaan2					
Keadaan3	,759				
Keuntungan1				,630	
Keuntungan2					



Keuntungan3	,768				
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.					
a. Rotation converged in 7 iterations.					

Tabel Rotated Component Matrix menunjukkan pengelompokan variabel ke dalam 5 faktor baru yang terbentuk. Dari pengelompokan variabel dapat disimpulkan masing-masing anggota faktor yaitu:

1. Faktor 1 dinamakan faktor keahlian, terdiri dari Desain1, Desain2, Desain3, Keadaan3 dan Keuntungan3.

Faktor keahlian menjelaskan tingginya kemampuan visual nasabah Cibungbulang ketika menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking*. Dengan tampilan menarik dan langkah-langkah yang mudah diikuti serta ketersediaan fitur yang beragam, memberikan kemudahan untuk nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa batasan waktu. Oleh sebab itu manfaat dari layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* dapat benar-benar dirasakan.

2. Faktor 2 dinamakan faktor biaya, terdiri dari Biaya1, Biaya2, dan Biaya3.

Faktor biaya menjelaskan keuntungan yang diperoleh dalam hal keuangan. Dengan hadirnya *internet banking* dan *mobile phone banking* masyarakat Kecamatan Cibungbulang merasa lebih hemat dan praktis karena dapat meminimalkan biaya-biaya seperti biaya transportasi.

Meski begitu dalam pengoperasiannya masih memerlukan biaya lain seperti, biaya administrasi untuk setiap transaksi dengan bank berbeda, biaya internet dan biaya lainnya.

3. Faktor 3 dinamakan faktor kehati-hatian, terdiri dari Keamanan1, Keamanan2, dan Keamanan3.

Faktor Kehati-hatian menjelaskan tentang *internet banking* dan *mobile phone banking* yang dapat diakses tanpa batasan tempat dan waktu serta meminimalkan risiko tindak kejahatan secara fisik yang mungkin saja terjadi. Namun ancaman *cyber crime* mungkin saja terjadi di era teknologi.

4. Faktor 4 dinamakan faktor sosial, terdiri dari Lingkungan1, Lingkungan2 dan Keuntungan1.

Faktor sosial menjelaskan penilaian masyarakat terhadap pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* yang dirasa belum maksimal. Mayoritas nasabah menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking* karena ajakan dari orang sekitar. Selain itu, masih terdapat kendala yang dialami dalam hal koneksi internet yang lambat sehingga sedikit menghambat proses transaksi.

5. Faktor 5 dinamakan faktor pengetahuan, terdiri dari Literasi2, Literasi3 dan Keadaan1.

Faktor pengetahuan menjelaskan kemampuan nasabah melakukan transaksi menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking*. Berdasarkan data

diketahui sebagian besar masyarakat dapat melakukan transaksi menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking* secara individu sehingga tidak perlu bantuan orang lain. Kemampuan literasi ini juga dipengaruhi oleh faktor kondisi yang dimana saat ini tren perbankan digital sedang meningkat.

Meski begitu masih terdapat beberapa responden yang merasa belum mampu untuk melakukan transaksi dengan *internet banking* dan *mobile phone banking* sendiri sehingga masih memerlukan arahan manual atau dengan bantuan orang lain.

## V. SIMPULAN.

Berdasarkan pembahasan dalam bagian sebelumnya, maka simpulan yang dapat diberikan melalui penelitian ini ialah:

1. Analisis empirik mengenai penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* dimasa pandemi Covid-19 di Kecamatan Cibungbulang ternyata masih minim. Pengguna *internet banking* dan *mobile phone banking* masih terbatas dan kebanyakan dari masyarakat mengandalkan agen untuk transaksi perbankan mereka.
2. Faktor yang mempengaruhi penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* bagi masyarakat Kecamatan Cibungbulang yaitu faktor biaya, faktor keahlian, faktor kehati-hatian, faktor sosial dan faktor pengetahuan. Faktor keahlian merupakan faktor yang dominan

dibanding faktor lain yang terbentuk.

3. Penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* pada bank syariah dan KSPPS oleh masyarakat Kecamatan Cibungbulang masih kurang optimal.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini ialah:

1. Bank syariah atau KSPPS perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kecamatan Cibungbulang tentang cara dan manfaat *internet banking* dan *mobile phone banking* terlebih di masa pandemi Covid-19.
2. Diperlukan kesadaran dari masyarakat Kecamatan Cibungbulang mengenai perkembangan teknologi dan perlu ditingkatkan pula budaya menabung terutama pada bank syariah dan KSPPS.
3. Bagi pemerintah daerah diperlukan pembangunan fasilitas pendukung yang memadai contohnya jaringan internet untuk mendukung kestabilan akses sistem *internet banking* dan *mobile phone banking*.
4. Untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang analisis empirik penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* dengan menggunakan variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

## 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.
- Arrifqi, M. R., Trihantana, R., & Kusumaningrum, R. (2021). Analisis Persepsi Masyarakat tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah (Studi pada Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor). *Sahid Banking Journal*, 1(01), 13-27.
- Bank Indonesia. (2021, Januari 20). *Bank Indonesia*. Retrieved from <https://www.bi.go.id>
- Bank Shinhan. (n.d.). *Bank Shinhan*. Retrieved from EDUKASI : Pengertian Mobile Banking: <https://www.shinhan.co.id>
- Burhanuddin. (2013:144). *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*. Malang: UIN-Maliki press.
- DSN-MUI. (2018). *DSN-MUI*. Retrieved from Fatwa: <https://www.dsnmui.or.id>
- Irhamna, W., Trihantana, R., & Suryani, E. (2023). Analisis Manajemen Syariah Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penjual Memasarkan Produk secara *Online* di Masa Pandemi Covid-19 (Studi di Kecamatan Pamijahan dan Kecamatan Ciampea, Kabupaten Bogor). *Sahid Business Journal*, 2(02), 18-28.
- Irso. (2020, 11 9). *Dirjen PPI*. Retrieved from Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting Dari Transformasi Digital.: [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id)
- KemenkoPUKM. (2015). *KemenkoPUKM*. Retrieved from Produk Hukum: <https://kemenkopukm.go.id>
- Mayasari, S. (2021, Juni 11). Retrieved from Lebih Memudahkan, Pengguna Layanan Digital Banking Kian Bertambah: <https://keuangan.kontan.co.id>
- OJK. (2017). *Otoritas Jasa Keuangan*. Retrieved from Perbankan Syariah dan Kelembagaannya: <https://www.ojk.go.id>
- Permatasari, R. A. (2019:21). Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Phone Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro. 21.
- Sumadi. (2020:152). Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, VOL. 3 NO. 2, 152.
- Thantawi, R., & Brawijaya, A. (2018). Pemahaman Nasabah terhadap Kontrak Syariah pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Kota dan Kabupaten Bogor. *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2).