

SKRIPSI

“ANALISIS EMPIRIK PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DAN *MOBILE PHONE BANKING* PADA BANK SYARIAH DI MASA PANDEMI COVID-19”

(Studi Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor)



Disusun oleh :

Tasya Audina Oktavia

NIM: 1718.01.014

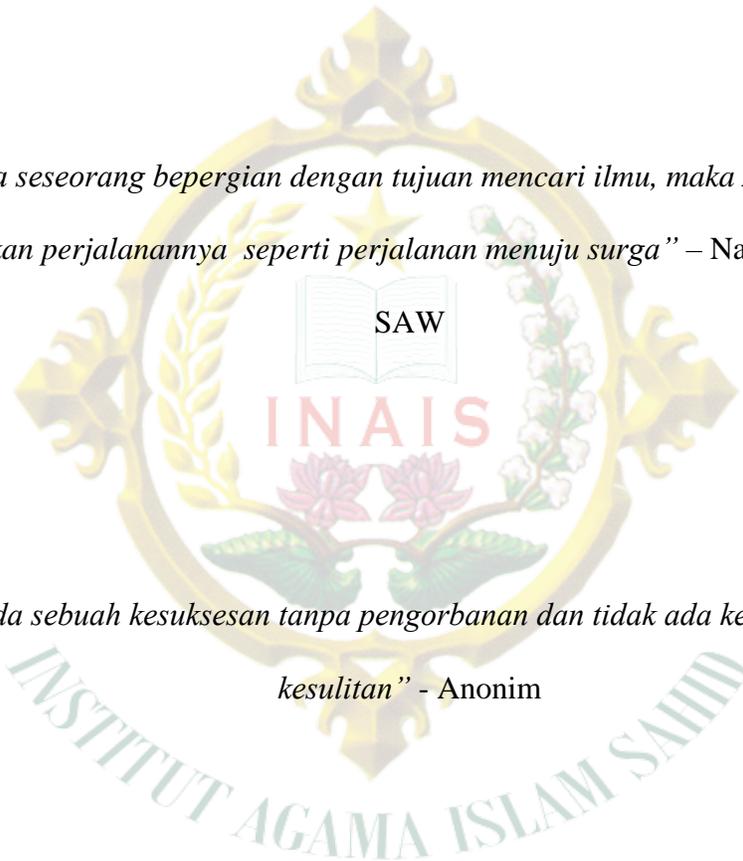
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR
2022**

UNGKAPAN BIJAK

*“Barang Siapa Tidak Mau Merasakan Pahitnya Belajar, Ia Akan Merasakan hinaan
Kebodohan Sepanjang Hidupnya ” – Imam Syafi’i Rahimahullah*

*“Jika seseorang bepergian dengan tujuan mencari ilmu, maka Allah akan
menjadikan perjalanannya seperti perjalanan menuju surga” – Nabi Muhammad*

*“Tidak ada sebuah kesuksesan tanpa pengorbanan dan tidak ada kesuksesan tanpa
kesulitan” - Anonim*





**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : **Analisis Empirik Penggunaan *Internet Banking* Dan
Mobile Phone Banking Pada Bank Syariah Di Masa
Pandemi Covid-19**
Nama : Tasya Audina Oktavia
NIM : 1718.01.014
Program Studi : Perbankan Syariah
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Bogor, 08 Agustus 2022
Menyetujui,
Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing Pertama

Rully Trihantana, S.Si., M.Si
NIP : 19711129-201903129

Pembimbing Kedua

Miftakhul Anwar. B.Sh., M.A.,
NIP : 19871220-201708092

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Tubagus Rifqy Thantawi, S.H., M.Si.
NIP : 19760923-201904130

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Rully Trihantana, S.Si., M.Si
NIP : 19711129-2019031



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul “**Analisis Empirik Penggunaan *Internet Banking* Dan *Mobile Phone Banking* Pada Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19**” yang disusun oleh:

Nama : Tasya Audina Oktavia
NIM : 1718.01.014
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah diujikan pada tanggal 29 Agustus 2022 dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor.

Panitia Sidang,

Ketua

Rully Trihantana, S.Si., M.Si
NIP : 19711129-201903129

Sekretaris

Miftakhul Anwar.B.Sh.,M.A
NIP : 19871220-201708092

Penguji 1

Susi Melinasari,S.E.,M.Si
NIP : 19910530-201103020

Penguji 2

Azizah Mursyidah,S.H.I.,M.E
NIP : 19910725-201904133

Diketahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam

Rully Trihantana, S.Si., M.Si
NIP : 19711129-201903129

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Tubagus Rifqy Thantawi, S.H.,M.Si.
NIP : 19760923-201904130

ABSTRAK

Tasya Audina Oktavia, Analisis Emirik Penggunaan *Internet Banking* Dan *Mobile Phone banking* Pada Bank Syariah Di Masa Pandemi. Dibawah bimbingan Bapak H. Rully Trihantana, S.Si., M.Si dan Bapak Miftakhul Anwar, B.Sh.,M.A.

Di masa pandemi covid-19 ini kita di tuntut 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 bisa di gunakan kapanpun dan di mana saja. bisa 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 bisa di gunakan 24 jam.

Kata kunci : Empirik Penggunaan *Internet Banking* Dan *Mobile Phone Banking*, Bank Syariah Dan Pandemi covid-19

ABSTRACT

Tasya Audina Oktavia, Emirical Analysis of the Use of *Internet Banking* and *Mobile Phone Banking* in Islamic Banks During a Pandemic. Under the guidance of Mr. H. Rully Trihantana, S.Si., M.Si and Mr. Miftakhul Anwar, B.Sh., M.A.

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-dist rict. 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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Empirik Penggunaan *Internet Banking* Dan *Mobile Phone Banking* Pada Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19”**. Shalawat beserta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi kita Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya.

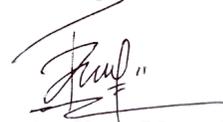
Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor. Dalam proses penyusunan pada skripsi ini penulis mengalami banyak kendala, namun berkat bantuan semua pihak penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak H. Rully Trihantana, S.Si.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
2. Bapak Tubagus Rifqy Thantawi, S.H.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
3. Ibu Susi Melinasari, SE.,M.E selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
4. Bapak H. Rully Trihantana, S.Si.,M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahnya dengan penuh kesabaran.
5. Bapak Miftakhul Anwar. B.Sh., M.A selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahnya dengan penuh kesabaran.

6. Kepada orang tua yaitu ibu Siti Juarsih yang telah mendidik, merawat dan membesarkan dengan penuh kasih sayang. Dan telah memberikan dukungan baik secara materil maupun moril dan doanya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Ibu Eneng Kurniasih yang telah membantu penulis dalam hal surat izin.
8. Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) selaku pemberi izin untuk penelitian skripsi ini di wilayah Kecamatan Dramaga.
9. Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor selaku pemberi izin untuk penelitian skripsi di desa-desa Kecamatan Dramaga Bogor.
10. Teman dekat saya yaitu Desti Amanda Riyani, Trisia Amalia, Hinka Lutfiah yang telah mendukung dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2017 yang telah berjuang bersama-sama mulai dari awal masuk kuliah di Institut Agama Islam Sahid (INAIS) sampai akhir perkuliahan selesai.

Demikian ucapan terimakasih yang saya sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan semoga dibalas dengan pahala yang berlipat ganda. Peneliti sadar dengan adanya penelitian skripsi yang dilakukan peneliti bahwa penelitian skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran guna memperbaiki kesalahan dalam penulisan ini.

Bogor, 18 Agustus 2022



Tasya Audina Oktavia
NIM : 1718.01.014

DAFTAR ISI

UNGKAPAN BIJAK	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
II.1.a. Definisi Analisis.....	11
II.1.b. Pengertian Empiris	12
II.1.c. <i>Internet Banking</i>	13
II.1.d. <i>Mobile Phone Banking</i>	18
II.1.e. Perbedaan <i>Internet Banking</i> Dan <i>Mobile phone Banking</i>	21
II.2. Teori Bank Syariah	22
II.2.a. Pengertian Bank Syariah	22
II.2.b. Pelayanan Transaksi Di Bank Syariah Berbasis Teknologi	25
II.3. Pengertian CoronaVirus Disease 2019 (covid-19)	36
II.4. Penelitian Terdahulu	43
II.5. Kerangka Berfikir	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
III.1. Jenis penelitian	46
III.2. Tempat Dan Waktu Penelitian	47

III.3. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	47
III.4. Jenis Dan Sumber Data	48
III.5. Teknik Pengumpulan Data	49
III.6. Teknik Analisis	52
III.7. Keabsahan Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
IV.1. Gambaran Umum Kecamatan Dramaga Bogor	57
IV.2. Hasil Penelitian	63
IV.3. Karakteristik Responden	63
IV.4. Pengalaman <i>Internet Banking</i> Dan <i>Mobile Phone Banking</i>	64
IV.5. Pemanfaatan <i>Internet Banking</i> Dan <i>Mobile Phone Banking</i>	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
V.1. Kesimpulan	76
V.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu	43
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Kec.Dramaga Berdasarkan Jenis Kelamin tahun 2020	59
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia Di Kec.Dramaga Tahun 2020	60
Tabel 4.3. Jumlah Penduduk Menurut Agama Di Kec.Dramaga Tahun 2020	61
Tabel 4.4. Jumlah Masyarakat Kec.Dramaga Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2020.....	62
Tabel 4.5. Jumlah Responden Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin	63



DAFTAR GRAFIK

Grafik VI.1. Pengalaman Penggunaan.....	65
Grafik VI.2. Tingkat Kepuasan Nasabah.....	66
Grafik VI.3 Pemanfaatan Layanan.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1. Peta Wilayah Kecamatan Dramaga	58



BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar belakang

Virus Covid-19 merupakan penyakit menular yang menyebabkan penyakit paru-paru serius. Kasus Covid-19 ditemukan pertama kali di Tiongkok pada November 2019. Covid-19 diketahui sebagai virus baru yang menyebabkan penyakit menular dengan 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, selain berdampak pada kesehatan masyarakat Covid-19 juga menjadi ancaman 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 bisa bertransaksi tanpa harus keluar rumah dan datang ke bank. Dengan bantuan pilihan *mobile phone banking* dan *internet banking* yang disediakan oleh pihak bank, semakin memudahkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Sangat merepotkan bagi nasabah yang sibuk dengan aktifitasnya ketika harus antre 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 kemajuan teknologi informasi, bank-bank saat ini menawarkan layanan yang memudahkan nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi melalui pengenalan layanan perbankan elektronik atau disebut juga dengan sebutan *e-banking*. Peran perbankan sangat vital dalam aktivitas ekonomi karena setiap negara tidak dapat terlepas dari aliran pembayaran menggunakan uang dan sarana pembayarannya.

Berdasarkan ketentuan dalam pasal 3 UU No 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah, tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan, meningkatkan sebuah keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Keadaan itu membuat sektor perbankan syariah semakin banyak persaingan sehingga perbankan syariah diharuskan untuk lebih termotivasi dalam memberikan inovasi-inovasi khususnya berhubungan dengan ide inovasi yang sukses merubah suatu sistem. Memperkenalkan kepraktisan, kenyamanan, penghemat biaya, dan kemudahan penggunaan, serta layanan ditawarkan kepada masyarakat (Soekma, 2018: 573 dan Banar, 2015: 1).

E-banking merupakan produk perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, komunikasi serta melakukan transaksi perbankan lewat media internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menawarkan layanan

perbankan melalui internet. Internet banking membuka perspektif baru dan struktur baru untuk perbankan retail, dimana bank menghadapi peluang dan tantangan baru (Ikatan Bankir Indonesia, 2016: 45).

Layanan *internet banking* adalah produk yang ditawarkan oleh bank yang tujuannya untuk menghadirkan kemudahan bagi nasabah dalam menjalankan 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 mirip dengan *internet banking* yaitu sama-sama menggunakan jaringan internet, namun ada hal yang membedakannya yaitu, sebelum dapat menggunakannya, nasabah perlu mengunduh aplikasi mobile banking dari bank tertentu dan hanya dapat mengaksesnya melalui smartphone. Dalam hal ini, terdapat perbedaan dengan layanan internet banking yang tidak memerlukan aplikasi untuk diakses. Layanan lain seperti *sms banking* tidak membutuhkan jaringan internet, melainkan hanya memerlukan penggunaan pulsa sebagai sumber akses.

Mobile Banking didefinisikan sebagai cara bagi nasabah bank dalam bertransaksi dengan lebih bebas, dimana saja, kapan saja, dan tanpa harus mengunjungi bank secara fisik. *Mobile Banking* bisa dipakai untuk transfer transaksi transfer buku tabungan, transfer antar bank, informasi saldo rekening, perubahan rekening hingga 20 transaksi (Jumaini, 2012: 15).

Dalam memanfaatkan pelayanan bank syariah penggunaan *e-banking*, dimasa pandemi covid-19. Menurut fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 terkait layanan pembiayaan berbasis syariah yang menggunakan teknologi informasi sebagai dasarnya, pengguna adalah penerima pembiayaan penyedia pembiayaan yang menggunakan layanan ataupun jasa pembiayaan yang berbasis teknologi informasi (DSN-MUI, 2018: 6).

Namun, tidak semua individu dalam masyarakat memanfaatkan dengan sepenuhnya layanan internet banking dan mobile phone banking yang tersedia dari bank, termasuk bank syariah. Saat ini ketepatan dan kecepatan dalam hal akses layanan merupakan faktor yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Selama pandemi COVID-19 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, penduduk perkotaan telah secara luas memanfaatkan layanan internet banking dan mobile phone banking untuk melakukan transaksi keuangan dalam sektor keuangan syariah. Hal ini didukung oleh infrastruktur yang memadai dan ketersediaan jaringan yang baik, serta penggunaan smartphone yang tersebar di berbagai kalangan. Oleh karena itu, penduduk perkotaan dapat dengan mudah mengakses sarana dan prasarana yang diperlukan. Namun, di sisi lain, penduduk pedesaan menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan akses jaringan dan infrastruktur yang belum memadai. Berdasarkan hal itu penulis ingin mengkaji lebih lanjut mengenai

Preferensi Masyarakat Desa Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor Dalam Pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* di masa pandemi covid.

I.2. Rumusan Masalah

Dalam konteks keterbatasan pelayanan perbankan selama pandemi COVID-19, bank-bank syariah saat ini bersaing untuk menciptakan layanan berbasis internet banking dan mobile phone banking guna memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi bank secara langsung. Fenomena ini menjadi hal yang perlu diteliti, dengan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah seputar pengalaman dan pemanfaatan internet banking serta mobile phone banking.

1.3. Pertanyaan Permasalahan

1. Bagaimana pengalaman masyarakat di Kecamatan Dramaga dalam pengguna *internet banking* dan *mobile phone banking* yang sudah disediakan pada bank syariah dimasa pandemi covid-19?
2. Apakah masyarakat di Kecamatan Dramaga sudah memanfaatkan *Internet Banking* dan *Mobile Phone Banking* dengan maksimal yang telah disediakan oleh bank syariah dimasa pandemi covid-19?

1.4. Tujuan Penelitian

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.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain seperti :

1. Mahasiswa.

Manfaat penulisan proposal skripsi dan skripsi bagi mahasiswa sangat signifikan. Dalam proses penulisan tersebut, mahasiswa memiliki kesempatan untuk mengembangkan pemahaman dan keterampilan dalam penggunaan serta pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* pada bank syariah selama masa pandemi. Dengan demikian, mahasiswa dapat berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa. Selain itu, penulisan proposal skripsi dan skripsi juga memungkinkan mahasiswa untuk mengintegrasikan sains dan ilmu-ilmu keislaman yang berlandaskan rahmatan lil-alamin. Dalam proses tersebut, mahasiswa diharapkan untuk mengikuti prinsip-prinsip dan metode ilmiah dengan cara yang teratur sesuai dengan otonomi dalam bidang keilmuannya dan norma budaya akademik.

2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor

Penulisan proposal skripsi dan skripsi memiliki manfaat yang signifikan bagi FEBI INAIS Bogor. Institusi ini dapat melanjutkan substansi proposal dan skripsi yang akan berkontribusi dalam pengembangan pemanfaatan dan pengalaman dalam penggunaan internet banking dan mobile phone banking pada bank syariah selama masa pandemi. Hal ini pada akhirnya akan memberikan manfaat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa. Selain itu, penulisan proposal skripsi dan skripsi juga membantu dalam mengintegrasikan sains dan ilmu-ilmu keislaman yang berlandaskan rahmatan lil-alamin, serta memenuhi kaidah dan metode ilmiah secara sistematis sesuai dengan otonomi keilmuan dan budaya akademik.

3. Institut Agama Islam Sahid Bogor

Penulisan proposal skripsi dan skripsi memberikan manfaat bagi INAIS Bogor. Melalui penulisan tersebut, institusi memiliki kemampuan untuk melanjutkan substansi proposal skripsi dan skripsi yang pada akhirnya berkontribusi dalam pengembangan pemanfaatan dan pengalaman dalam penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* pada bank syariah selama masa pandemi. Dampaknya adalah meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa. Selain itu, penulisan proposal skripsi dan skripsi juga memungkinkan integrasi sains dan ilmu-ilmu keislaman yang berlandaskan rahmatan lil-alamin. Selama

proses penulisan, INAIS Bogor juga memastikan pemenuhan kaidah dan metode ilmiah secara sistematis sesuai dengan otonomi keilmuan dan budaya akademik.

4. Institusi Pemerintahan atau Swasta.

Penulisan proposal skripsi dan skripsi memberikan manfaat yang penting bagi Institusi Pemerintahan atau Swasta. Melalui penulisan tersebut, institusi memiliki kemampuan untuk melanjutkan substansi proposal skripsi dan skripsi yang pada akhirnya berkontribusi dalam pengembangan pemanfaatan dan pengalaman dalam penggunaan internet banking dan mobile phone banking pada bank syariah selama masa pandemi. Dampaknya adalah meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa. Selain itu, penulisan proposal skripsi dan skripsi juga memungkinkan integrasi sains dan ilmu-ilmu keislaman yang berlandaskan rahmatan lil-alamin. Dalam proses penulisan, institusi memastikan pemenuhan kaidah dan metode ilmiah akademik. Dengan demikian, institusi dapat terus berinovasi dan berkontribusi dalam memajukan sektor perbankan syariah dan memenuhi tuntutan perkembangan zaman.

5. Masyarakat.

Manfaat penulisan skripsi ini bagi diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, meningkatkan kesejahteraan dan daya saing bangsa. Selain

itu, penulisan skripsi juga mengintegrasikan sains, ilmu keislaman, dan mematuhi kaidah dan metode ilmiah. Dengan demikian, masyarakat berkontribusi dalam perkembangan pengetahuan dan teknologi untuk kemajuan dan kesejahteraan umum.

6. Perkembangan Ilmu Pengetahuan.

Penulisan proposal skripsi dan skripsi memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa, mengintegrasikan sains dan ilmu-ilmu keislaman, serta memenuhi kaidah dan metode ilmiah sesuai otonomi keilmuan dan budaya akademik.

1.6. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan dalam isi skripsi terbagi menjadi lima bab, dimana dalam pembagian ini dimaksudkan dan ditujukan untuk memberikan gambaran serta uraian secara ringkas.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan bagian yang meliputi pembahasan mengenai, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan/pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA/LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan memaparkan mengenai tentang teori dan kajian pustaka yang berkenaan mengenai judul skripsi penelitian, yaitu analisis

empirik penggunaan internet banking dan mobile phone banking pada bank syariah dimasa pandemi covid-19. Proses pengambilan referensi ini didapat dari buku.jurnal, penelitian terdahulu, internet serta beberapa literatur lainnya yang mendukung dan menunjang tentang penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menceritakan atau mendeskripsikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian diantaranya : jenis penelitian, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, subyek dan objek penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang suatu subyek penelitian analisis empirik masyarakat di Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor dalam pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* dimasa pandemi covid-19.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah akhir dari hasil pembahasan dari penelitian, berisikan didalamnya yaitu tentang kesimpulan dan saran berdasarkan dari penelitian mengenai analisis empiric masyarakat di Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor dalam pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* dimasa pandemi covid -19.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. TINJAUAN TEORI

II.1.a Definisi Analisis

Menurut Sugiono (2015: 335), Analisis merupakan aktivitas mencari pola, atau pola berpikir yang berhubungan dengan pengujian Sistem untuk menentukan suatu bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu aktivitas seperti memilah, memisah, menyusun, sesuatu untuk dikelompokkan serta diklasifikasikan menurut kriteria tertentu kemudian mencari hubungannya dan mentafsirkan maknanya. Dalam konteks lain, analisis merujuk pada sikap atau perhatian terhadap suatu objek (baik itu benda, fakta, atau fenomena) dengan tujuan memecahkannya menjadi bagian-bagian dan memahami hubungan antara bagian-bagian tersebut dalam konteks keseluruhan. Analisis juga dapat berarti kemampuan untuk memecah atau menguraikan materi atau informasi menjadi bagian-bagian yang lebih kecil agar lebih mudah dipahami. Ini melibatkan kegiatan memilah, mengurai, membedakan, dan mengelompokkan sesuatu berdasarkan kriteria tertentu, serta mencari makna dan hubungannya.

II.1.b. Pengertian Empiris

Empiris merujuk pada situasi yang dilandasi oleh kejadian atau peristiwa nyata yang didapatkan lewat penelitian, pengamatan, atau percobaan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), disebutkan bahwa empiris mengacu pada pengetahuan yang diperoleh melalui pengalaman, penemuan, percobaan, dan pengamatan yang dilakukan.

Tafsir empiris juga dapat diartikan sebagai pendekatan ilmiah yang berlandaskan pada pengalaman indrawi. Pengalaman indrawi merujuk pada kemampuan kita untuk merasakan, melihat, mendengar, mencium, dan menyentuh sesuatu berdasarkan pengetahuan yang telah dipelajari (Sugiyono, 2013: 2).

Penelitian empiris memiliki tujuan untuk menyelidiki secara mendetail mengenai keadaan objek penelitian dengan mengumpulkan informasi berupa fakta dan mengembangkan konsep yang ada (Amiruddin dan Zainal, 2004: 18). Ilmu empiris juga bergantung pada akal sehat dan bukan spekulasi, serta didasarkan pada pengamatan realitas (Yesmil Anwar dan Adang, 2005: 24).

Pandangan empiris secara intrinsik mengatakan bahwa cara individu dibentuk dan dipelihara melalui pengalaman (Izzatur Rusuli, 2015: 8). Dengan demikian, bisa diambil kesimpulan bahwa empiris adalah suatu ilmu pengetahuan yang didasarkan pada peristiwa nyata yang dialami oleh manusia melalui pengamatan, pengalaman, dan eksperimen yang telah dilakukan.

II.1.c. *Internet Banking*

Menurut Widiastuti (2010: 34), *Internet banking* adalah suatu layanan perbankan yang membuat nasabah dapat memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan menggunakan jaringan internet, bukan hanya melalui bank yang hanya menyediakan pelayanan perbankan secara daring.

Internet banking merupakan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan perbankan melalui perangkat elektronik seperti *smartphone*, telepon dan komputer sebagai pengganti transaksi yang biasanya dilakukan melalui ATM. Dengan *internet banking*, nasabah dapat bertransaksi lewat *handphone* atau internet, mirip dengan transaksi di mesin ATM. Hal ini membuka perspektif baru, serta strategi baru bagi bank ritel, di mana mereka menghadapi tantangan baru (Indria Stevani Kiling et al, 2014: 20).

Menurut Cheung dalam Entot Suhartono, internet banking (IB) adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya, yang memungkinkan nasabah untuk membayar tanpa harus pergi ke cabang bank dengan melihat saldo rekening dan melakukan pembayaran. Umumnya, transaksi internet banking mencakup pengecekan rekening, melihat daftar transaksi yang menggunakan rekening, dan mentransfer dana dari satu rekening online ke rekening lainnya.

Dari beberapa definisi internet banking di atas, dapat disimpulkan bahwa internet banking adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk

memenuhi kebutuhan nasabah, terutama dalam transaksi non-tunai melalui komputer atau handphone yang terhubung dengan jaringan internet.

1. Fitur *Internet Banking*

Fitur *internet banking* meliputi berbagai hal seperti informasi mengenai rekening tabungan/giro, rekening deposito berjangka, dan kartu kredit. Selain itu, terdapat juga informasi mengenai pengalihan rekening dan transfer dana, baik antar rekening di bank yang sama maupun antar bank. Fitur lainnya meliputi pembelian pulsa, pembelian tiket, dan penempatan deposito. Selain itu, internet banking juga memungkinkan pembayaran berbagai tagihan, seperti tagihan telepon, internet, kabel TV, asuransi, listrik, dan berbagai jenis pembayaran lainnya.

2. Manfaat *Internet Banking*

Manfaat *internet banking* dapat dijelaskan sebagai berikut. Dari perspektif perbankan, internet banking diperkirakan dapat mengurangi biaya operasional (efisiensi) dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Internet banking memberikan layanan yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses layanan perbankan dari berbagai lokasi, sehingga memberikan nilai tambah bagi sektor perbankan. Selain itu, internet banking juga memberikan peluang bagi bank untuk mengembangkan pasar dengan menarik nasabah baru yang menggunakan internet. Menurut Jayawardhena, biaya transaksi rata-rata dalam internet banking hanya sekitar 10% dari biaya transaksi rata-rata di cabang bank. Dari perspektif

pengguna atau nasabah, internet banking memberikan manfaat seperti efisiensi, di mana nasabah dapat menggunakan layanan perbankan dari berbagai tempat. Pengguna internet banking juga mendapatkan manfaat harga yang lebih kompetitif, misalnya suku bunga yang lebih menarik, dan kemampuan untuk melakukan transaksi tanpa batasan waktu, berbeda dengan nasabah yang harus bertransaksi di cabang bank. (Mujilan, 2013: 20-21).

Internet Banking Internet banking pada hakikatnya adalah kombinasi dari internet dan perbankan. Internet adalah sistem jaringan yang menghubungkan komputer di seluruh dunia, menggunakan standar yang dikenal sebagai Internet Protocol Suite atau TCP/IP.

Menurut Bank Indonesia, Menurut Bank Indonesia, *Internet banking* merupakan suatu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan bertransaksi lewat jaringan internet. Terdapat tiga jenis kegiatan internet banking yang dibedakan sebagai berikut:

- a. Informational Internet Banking: Layanan ini menyediakan informasi kepada nasabah melalui internet, tetapi tidak melakukan transaksi. Nasabah dapat mengakses berbagai informasi terkait dengan rekening dan layanan perbankan secara online.
- b. Communicative Internet Banking: Layanan ini memungkinkan nasabah berinteraksi atau berkomunikasi dengan bank yang

menyediakan layanan internet banking secara terbatas. Meskipun tidak melakukan eksekusi transaksi, nasabah dapat menghubungi bank untuk mendapatkan bantuan atau informasi lebih lanjut.

- c. Transactional Internet Banking: Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet. Nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk atau layanan, dan lain sebagainya.

Internet Banking adalah pemanfaatan teknologi internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Dalam kegiatan ini, jaringan internet digunakan sebagai penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Transaksi yang dilakukan melalui internet banking bersifat virtual, tidak memerlukan kehadiran fisik nasabah dan petugas bank secara langsung. Melalui internet banking, nasabah dapat dengan mudah mengakses rekening mereka, melakukan transfer dana, membayar tagihan, dan melaksanakan berbagai transaksi perbankan lainnya tanpa harus datang ke kantor bank secara langsung.

Internet banking Internet banking memberikan manfaat yang signifikan bagi nasabah karena dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti smartphone, laptop, atau komputer dengan koneksi internet. Tidak seperti layanan *mobile banking* yang hanya dapat diakses melalui smartphone dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*, *Internet banking* dapat diakses secara langsung melalui situs web resmi bank tanpa

perlu menginstal aplikasi tambahan. Hal ini memberikan fleksibilitas kepada nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara online melalui perangkat yang mereka miliki, tanpa batasan platform tertentu. Dengan demikian, nasabah dapat dengan mudah mengelola rekening mereka, melakukan transaksi perbankan, dan mengakses informasi terkait dengan keuangan mereka melalui *internet banking*.

3. Cara Kerja

Untuk memakai layanan *internet banking*, nasabah perlu memiliki beberapa informasi dan persyaratan, termasuk user ID, password, media token, dan koneksi internet. Untuk mendapatkan User ID, password, dan media token, Anda dapat mendaftar di bank. Ketika *menggunakan internet banking*, penting bagi nasabah untuk memastikan bahwa mereka mengakses website resmi *internet banking*. Nasabah akan diminta untuk melakukan login dengan memasukkan User ID dan password. pada halaman login. Selain itu, untuk transaksi finansial, nasabah juga akan diminta memasukkan kode One Time Password (OTP) yang diterima melalui media sosial atau SMS sebagai langkah keamanan tambahan. Setelah selesai melakukan transaksi, nasabah harus secara aktif keluar atau logout dari halaman internet banking. Bank umumnya mengirimkan notifikasi melalui email sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil dilakukan. Notifikasi email ini juga berfungsi untuk pengontrol supaya nasabah dapat tahu jika akun internet *banking* mereka digunakan oleh

pihak lain. Semua langkah ini dirancang untuk menjaga keamanan dan privasi nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* (Mujilan, 2013: 11-12).

II.1.d Mobile Phone Banking

1. Definisi *Mobile Phone Banking*

Ikatan Bankir Indonesia (2014:115), menjelaskan bahwa *Mobile Banking* (M-Banking) merupakan produk perbankan yang bisa digunakan langsung lewat *handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).

Keberadaan *M-Banking* membuat kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti kunjungan nasabah ke bank, kini bisa diakses lewat aplikasi ponsel M-Banking. Hal ini membantu nasabah menghemat waktu dan biaya yang biasanya dibutuhkan dalam bertransaksi.

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).

Mobile Banking atau *m-Banking* adalah layanan perbankan inovatif yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Layanan ini tersedia melalui telepon genggam dengan

menggunakan pesan singkat (SMS) untuk berinteraksi dengan pusat layanan bank. (Riswandi, 2005: 45)

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah memberikan dukungan yang signifikan dalam meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam layanan transaksi perbankan bagi nasabah. *Mobile phone banking* adalah produk layanan perbankan yang berfungsi untuk melakukan transaksi perbankan lewat *smartphone*. Layanan ini dapat diakses melalui menu yang tersedia pada *SIM Card*, melalui USSD, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Berbeda dengan *SMS banking*, *mobile phone banking* menawarkan kemudahan dikarenakan nasabah tak mesti mengingat template dari pesan SMS yang harus dikirim atau nomor tujuan *SMS banking*.

Berdasarkan hasil survei atau pemahaman bersama, jumlah pengguna *mobile banking* yang mencapai sekitar 21,86 juta orang menunjukkan perubahan yang signifikan dalam perilaku konsumen dalam melakukan transaksi keuangan. Hal ini menyebabkan adanya batasan dalam sistem yang mengarah pada kekurangan dalam menyediakan layanan secara langsung. Dengan adanya layanan *mobile banking* yang disediakan oleh bank, nasabah dapat menikmati kecepatan dan efektivitas dalam layanan tersebut, serta dapat mengaksesnya kapan saja dan di mana saja, selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Sehingga nasabah tidak harus mengantri di loket saat ingin melakukan pengiriman uang. Bank syariah ini juga memberikan layanan

teknis yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan di mana pun mereka berada, dan melakukan transaksi keuangan dengan mudah di berbagai tempat.

2. Fitur *Mobile phone Banking*

Fitur-fitur dalam *mobile phone banking* mencakup berbagai layanan yang dapat memudahkan nasabah dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi. Layanan informasi meliputi pengecekan saldo, riwayat transaksi, laporan kartu kredit, informasi suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat. Sedangkan layanan transaksional mencakup transfer dana, pembayaran tagihan seperti listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, dan internet, serta pembelian seperti pengisian pulsa dan pembelian tiket. Selain itu, terdapat berbagai fungsi lainnya yang dapat membantu nasabah dalam kegiatan perbankan mereka.

3. Cara Kerja

Untuk dapat menggunakan layanan *mobile phone banking*, nasabah perlu melakukan registrasi terlebih dahulu di bank untuk memperoleh password. Ada dua cara untuk menggunakan *mobile phone banking*, yaitu melalui menu yang telah disediakan pada SIM Card atau melalui aplikasi yang terinstal di ponsel. Jika menggunakan menu SIM Card, nasabah dapat memilih menu yang sesuai dengan kebutuhan dan diminta untuk memasukkan PIN SMS *Banking* saat melakukan transaksi. Jika menggunakan aplikasi, nasabah perlu mengunduh dan menginstal aplikasi *mobile banking* di ponsel

terlebih dahulu. Setelah membuka aplikasi, nasabah harus memasukkan password, kemudian dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta untuk memasukkan PIN saat melakukan transaksi. (Bolon, 2014: 14-15).

Layanan *mobile phone banking* memberikan Anda fleksibilitas untuk melakukan transaksi secara praktis dan dimanapun, memberikan kemudahan akses ke layanan ATM, kompatibel dengan berbagai jenis kartu SIM dan ponsel dengan menggunakan teknologi GPRS, dan menawarkan transfer langsung ke bank serta transfer antar rekening yang banyak. (Ifham, 2015 :16)

Manfaat *internet banking* adalah memungkinkan nasabah atau masyarakat untuk terhubung dengan bank tanpa harus mengunjungi kantor bank secara fisik. Layanan ini memberikan kemandirian teknis sehingga nasabah atau masyarakat dapat menggunakan perangkat seperti laptop, tablet, komputer desktop, atau *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet. Ponsel berfungsi sebagai penghubung antara perangkat klien dan sistem bank.

II.1.e Perbedaan *Internet Banking* dan *Mobile phone Banking*

Internet banking dan *mobile phone banking* memiliki perbedaan kecil dalam penggunaan layanannya. *Internet banking* membutuhkan koneksi internet dan diakses melalui *website* resmi bank, dapat diakses melalui komputer, laptop, atau *smartphone*. Pendaftarannya melibatkan langkah-langkah seperti mendaftar melalui ATM atau bank secara langsung, memasukkan kartu debit dan PIN, dan mengikuti panduan untuk aktivasi dan login ke situs bank. Sementara itu, *mobile phone banking* melibatkan unduhan

aplikasi mobile banking dari bank yang bersangkutan, kemudian dapat digunakan melalui *smartphone* dengan koneksi internet. Pendaftarannya melibatkan mengirimkan SMS sesuai format yang ditentukan oleh bank, membuat identitas dan password yang akan digunakan untuk mengakses layanan perbankan selanjutnya. Meskipun memiliki perbedaan tersebut, baik *internet banking* maupun *mobile phone banking* memberikan kemudahan akses ke layanan perbankan secara fleksibel dan dapat dilakukan dengan mudah oleh nasabah.

II.2. Teori Bank Syariah

II.2. a Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga perbankan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatannya. (Ifham, 2015: 1). Prinsip syariah ini mencakup larangan atas riba (bunga), larangan terhadap transaksi yang bersifat spekulatif dan merugikan, serta prinsip keadilan dalam berbagi risiko dan keuntungan antara bank dan nasabah. (Wangsawidjaja, 2012: 27).

Di Indonesia, bank syariah diatur oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-undang ini mengatur mengenai pendirian, pengawasan, dan operasional bank syariah di Indonesia. Bank syariah berfungsi sebagai alternatif bagi masyarakat yang ingin

menggunakan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam Islam.

Bank Syariah adalah institusi perbankan yang mengoperasikan bisnisnya berdasarkan Prinsip Syariah. Setidaknya ada tiga jenis bank syariah, diantaranya Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, serta Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Hal ini dijelaskan dalam tulisan berikutnya (Soemitra, 2010: 45).

1. Bank Umum Syariah (BUS) adalah lembaga perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Syariah dan memberikan layanan pembayaran kepada nasabah (Andri, 2010: 61). BUS memiliki keunggulan dalam melakukan transaksi dalam mata uang domestik maupun mata uang asing. Sebagai bank valas, BUS memiliki kewenangan untuk melakukan transaksi di luar negeri atau transaksi yang melibatkan valuta asing secara keseluruhan, seperti transfer internasional, penagihan internasional, pembukaan *letter of credit*, dan sebagainya.
2. Unit Usaha Syariah (UUS) merupakan sebuah divisi yang beroperasi di kantor pusat dari bank konvensional. UUS berfungsi sebagai pusat atau kantor yang menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah, atau sebagai satuan kerja dari cabang bank yang beroperasi di luar negeri. UUS memiliki peran yang serupa dengan Kantor Cabang

Syariah (KCP Syariah) atau kantor pusat UUS yang berada satu tingkat di bawah direksi bank umum tersebut (Andri, 2010: 61).

Unit usaha hukum syariah dapat berperan sebagai bank devisa dan bank non devisa (Andri, 2010: 61).

3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah sebuah bank syariah yang tidak menyediakan layanan pembiayaan untuk transportasi dalam operasionalnya. BPRS memiliki bentuk hukum yang terbatas. Hanya warga negara Indonesia atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah yang dapat memiliki BPRS (Andri, 2010: 61).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa bank syariah berperan sebagai penghimpun dana masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat dengan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. Dalam Konsiderans Undang-Undang Perbankan Syariah mengakui kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap layanan perbankan syariah kian meningkat, serta adanya perbedaan khusus antara perbankan syariah dan perbankan konvensional. Namun, regulasi yang ada saat ini, yaitu Undang-Undang Perbankan, belum secara spesifik mengatur tentang perbankan syariah. Oleh karena itu, perlu diatur dalam Undang-Undang tersendiri (Wangsawidjaja, 2012: 17).

Menurut Wingsawidjaja (2012: 17), terdapat beberapa alasan mengapa kebutuhan masyarakat terhadap jasa perbankan syariah semakin meningkat, antara lain:

- a) Salah satu alasan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa perbankan syariah adalah adanya keyakinan bahwa bunga bank konvensional dianggap sebagai riba (riba/usury/interest). Masyarakat yang mengikuti prinsip-prinsip syariah mencari alternatif perbankan yang sesuai dengan keyakinan mereka, di mana perbankan syariah menawarkan solusi keuangan yang tidak melibatkan bunga riba.
- b) Perkembangan perbankan syariah juga dipengaruhi oleh adanya aliran modal baik dari pemilik dana dalam negeri maupun dari lembaga keuangan internasional yang mensyaratkan adanya penerapan prinsip syariah. Hal ini memberikan dukungan dan dorongan bagi perkembangan perbankan syariah di tingkat nasional dan internasional.
- c) Salah satu kelebihan perbankan syariah adalah keberagaman produk dan layanannya. Produk dan layanan perbankan syariah dapat menggabungkan aspek-aspek dari bank umum (bisnis bank umum), perusahaan keuangan (ijarah), dan bank investasi (mudharabah dan muharakah). Dengan demikian, perbankan syariah dapat

menyediakan variasi produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat.

- d) Selain itu, perbankan syariah juga melengkapi pelayanan jasa di bidang perbankan dengan cara yang berbeda dari jasa perbankan konvensional. Dengan mengedepankan prinsip-prinsip syariah, perbankan syariah dapat memberikan nilai tambah dalam memberikan pelayanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat yang lebih luas.

II.2. b. Pelayanan Transaksi di Bank Syariah Berbasis Teknologi

Layanan ini dirancang untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan seperti penarikan dan bertransaksi tanpa perlu mengunjungi petugas bank. Terdapat beberapa layanan perbankan berbasis teknologi yang bank sediakan. Salah satunya adalah layanan kartu, ATM, dan EDC Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan Anda melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus pergi ke kantor cabang bank (Irfan, 2015: 275).

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah suatu terminal atau mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank. Melalui ATM, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan teller atau staf bank (OJK, 2015). Dalam perkembangan teknologi, terdapat tiga jenis mesin ATM yang disediakan oleh bank. Pertama, mesin ATM yang digunakan untuk transaksi finansial non-tunai, di mana nasabah dapat

melakukan transaksi seperti penyetoran uang tunai melalui Cash Deposit Machine (CDM). Kedua, mesin ATM yang dapat melayani berbagai transaksi finansial mandiri seperti yang telah disebutkan sebelumnya (Irfan, 2015: 275).

Melalui ATM bank, nasabah memiliki kemampuan untuk mengakses rekening mereka dan melakukan berbagai transaksi keuangan. Ini termasuk penarikan uang tunai dan transaksi non-tunai seperti pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian kredit, dan lain sebagainya. ATM memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi ini secara mandiri dan nyaman (OJK, 2015: 12).

EDC (*Electronic Data Capture*) adalah suatu perangkat yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan kartu debit, kartu kredit, dan kartu prabayar di merchant atau toko yang dilengkapi dengan EDC. Perangkat ini terhubung dengan terminal yang terkoneksi ke jaringan komputer bank. EDC memiliki komponen seperti pembaca kartu atau magnetic stripe, tombol menu dan angka untuk memasukkan jenis transaksi, nilai transaksi, dan kode PIN, layar untuk menampilkan informasi tentang jenis dan nilai transaksi, serta printer untuk mencetak bukti transaksi (OJK, 2015: 8).

Fungsi EDC bagi toko adalah mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran keuangan. Selain itu, EDC juga dapat digunakan untuk pembayaran telepon, listrik, pulsa, tiket pesawat, dan transaksi lainnya. Biasanya, EDC menggunakan jaringan sambungan telepon

tetap untuk terhubung dengan sistem perbankan. Namun, beberapa pusat perbelanjaan memiliki banyak mesin EDC, dan beberapa di antaranya menggunakan jaringan jalur khusus. Seiring perkembangan teknologi seluler, EDC juga dapat menggunakan jaringan dengan sistem GPRS (*wireless*) (OJK, 2015: 9).

Selain melakukan transaksi dengan menggesek kartu, EDC juga dapat digunakan dengan cara menempelkan kartu pada mesin (*card tapping*). Metode ini memungkinkan penggunaan EDC untuk pembayaran parkir, tol, alat transportasi, dan lain-lain (OJK, 2015: 9).

1. Contoh fasilitas Mobile Phone banking Bank Syariah Indonesia

BSI Mobile adalah platform perbankan seluler yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk para nasabahnya. Melalui BSI Mobile, nasabah dapat mengakses dan melakukan berbagai transaksi perbankan secara online melalui ponsel mereka, baik menggunakan sistem operasi Android maupun iOS. Aplikasi ini memberikan akses langsung ke rekening tabungan nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan mereka.

Beberapa fungsi yang dapat digunakan dalam aplikasi BSI Mobile mirip dengan penggunaan ATM Syariah di Indonesia, di antaranya:

1. Pengecekan saldo
2. Pembayaran kebutuhan sehari-hari
3. Transfer saldo

4. Pembayaran zakat dan sebagainya

Sebelum menggunakan berbagai fitur dalam BSI Mobile, Anda terlebih dahulu perlu memahami langkah-langkah pendaftaran serta aktivasi akun BSI Mobile.

a. Proses Pendaftaran dan Aktivitas

Langkah dalam melakukan pendaftaran dan mengaktifkan layanan BSI Mobile sangatlah sederhana. Berikut ini adalah panduan langkah-langkahnya:

1. Silakan mengunjungi kantor terdekat dari cabang Bank Syariah Indonesia setelah itu antri di loket pelayanan nasabah.
2. Setelah itu sampaikan tujuan anda untuk aktivitas BSI Mobile
3. *Customer service* akan membantu proses registrasi. Kemudian, Anda akan menerima pesan SMS berupa kode untuk aktivasi BSI Mobile.
4. *Download* aplikasi BSI Mobile di ponsel anda melalui *play store* (android) atau App store (iOS)
5. Buka aplikasi kemudian klik “**sudah memiliki rekening**”
6. Selanjutnya klik “**Aktivitas**”
7. Isi nomor HP dan kode aktivasi yang telah dikirim sebelumnya
8. Buat password untuk akun BSI Mobile anda

Apabila proses aktivitas sudah berhasil, anda dapat memulai menikmati berbagai fitur yang ada pada BSI Mobile.

b. Manfaat BSI Banking

Seperti layanan mobile banking lainnya, BSI Mobile juga menawarkan fitur dan layanan untuk membantu transaksi nasabah. Fitur-fitur ini termasuk memeriksa saldo rekening, mentransfer dana, dan banyak pembayaran lainnya.

1. Pengecekan saldo rekening

Pengecekan saldo merupakan fitur yang berguna untuk mengecek saldo rekening BSI Mobile secara mudah tanpa harus pergi ke bank atau ATM. Selain mengecek saldo, nasabah juga dapat melakukan pengecekan segala informasi transaksi pada rekening. Informasi lainnya yang dapat diakses melalui fitur ini meliputi riwayat mutasi rekening, portofolio, dan daftar transaksi yang dijadwalkan.

2. Transfer dana

Fitur selanjutnya dalam BSI Mobile adalah fitur transfer. Seperti fitur *internet banking* BRI atau bank lain pada umumnya, layanan transfer dana ini dapat memudahkan nasabah BSI untuk melakukan transfer dana tanpa harus ke bank atau ATM. Fitur transaksi di BSI Mobile dilakukan secara *online* dalam 24 jam nonstop. Sehingga, anda dapat melakukan transfer kapan pun. Namun penting untuk diingat bahwa penggunaan BSI Mobile memerlukan koneksi internet yang stabil dan lancar guna memastikan kelancaran proses transaksi.

3. Pembelian

Pembelian kebutuhan sehari-hari seperti pulsa atau paket data juga dapat dibeli menggunakan fitur belanja BSI Mobile. Selain pulsa dan paket data, token listrik juga bisa dibeli dan berbagai keperluan lainnya kapanpun saat dibutuhkan.

4. Pembayaran

BSI Mobile juga bisa berguna untuk melakukan pembayaran kebutuhan harian. fitur pembayaran yang bisa digunakan, antara lain: biaya pendidikan, iuran BPJS, tagihan listrik, tiket transportasi, transaksi *e-commerce*, dan sebagai pembayaran lainnya.

5. QRIS

QRIS atau Quick Response Indonesia Standard merupakan kode QR yang diluncurkan bank Indonesia dan asosiasi system pembayaran Indonesia untuk layanan pembayaran di Indonesia. Fitur QRIS pada BSI Mobile membantu mempercepat proses pembayaran hanya dengan scan kode QR yang tertera.

6. E-mas

Jika ingin berinvestasi, maka fitur E-mas BSI Mobile bisa menjadi menjadi pilihan, fitur E-mas memudahkan pelanggan untuk membeli emas secara online. Pada fitur ini batas minimum pembelian emas adalah 0,05 gram, sementara batas maksimumnya adalah Rp 100 juta/ hari. Selain itu nasabah juga dapat melakukan penjualan dan penarikan fisik emas yang telah

dibeli sebelumnya. Pengembalian simpanan E-mas menjadi emas fisik dapat dilakukan mulai dari 2 gram hingga 100 gram.

7. Tarik Tunai

Apabila anda ingin melakukan tarik tunai di ATM namun lupa membawa kartu ATM, anda dapat menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk Tarik tunai tanpa kartu. Jumlah penarikan dana mulai dari Rp 50.000 hingga Rp 500.000 setiap harinya.

8. Layanan Islami

BSI Mobile Syariah juga mempunyai fitur layanan islami pada aplikasinya. Dalam fitur ini nasabah bisa membaca Juz Amma, Asmaul Husna serta layanan panduan arah kiblat dan pengingat waktu sholat.

9. Berbagi

Fitur ini memberikan kemudahan bagi Anda untuk menyalurkan zakat, infaq dan wakaf, kapan pun melalui aplikasi BSI Mobile. Selain itu, fitur berbagi juga berguna untuk menghitung jumlah zakat yang harus dikeluarkan dari pendapatan Anda.

2. Contoh Prodak Bank BJB Syariah Berbasis Internet :

a. Mobile Maslahah

Mobile Maslahah Merupakan layanan atau jalur distribusi perbankan online yang disebut *Mobile Banking* oleh bank bjb syariah, yang bisa digunakan oleh nasabah memakai ponsel, kapan saja dan dimana saja selama 24 Jam selama ada jaringan komunikasi data 3G/GPRS/EVDO/WiFi.

Keuntungan dengan menggunakan Mobile Maslahah

- Biaya koneksi sangat murah
- Dapat digunakan dimana saja selama ada sinyal dari jaringan telekomunikasi data operator ponsel yang digunakan
- Transaksi *real time on line* dan 24 Jam
- Registrasi yang mudah, simple dan aman

Fitur transaksi lengkap dan terus berkembang Nasabah yang amu memakai layanan *Mobile Banking*, maka syarat utamanya adalah membuka rekening Giro Perorangan atau Tabungan yang memiliki kartu ATM aktif serta Telepon Seluler yang telah aktif jaringan datanya (GPRS/EVDO/3G).

b. iB C@sh Maslahah

Produk layanan perbankan yang dapat dipakai oleh nasabah Korporasi yang telah bermitra dengan bank bjb syariah untuk pengelolaan *Payroll* (Gaji Karyawan). iB Cash Maslahah dipakai untuk aktivitas transaksi rekening seperti di kantor cabang Bank, lewat koneksi internet dengan menggunakan browser disebut juga *internet banking for corporate*.

Fitur iB Cash Maslahah

❖ Informasi Rekening :

- Informasi Saldo
- Rekening Koran

- Informasi *cheque*/BG (*Cheque*)

❖ **Transfer Dana :**

- Antar Rekening sendiri
- Antar Rekening bank
- Antar rekening Bank Lain (melalui proses RTGS/SKN)
- Multitransfer

❖ **Account Sweeping (Untuk nasabah yang memiliki lebih dari satu rekening) :**

- *Sweeping IN* : Pemindahan dana dari banyak Rekening ke satu Rekening
- *Sweeping OUT* : Pemindahan dana dari satu Rekening ke banyak Rekening

Prosedur Pengamanan

1. Memakai 3 autentikasi ketika *login*

- ID Pengguna
- *Password*
- *Passkey* (key dari token)

1. Memakai token PIN /*key* pada setiap transaksi *financial*. Token diserahkan berdasarkan jumlah kewenangan dari pengguna.

- Token diaktifkan nasabah sendiri
- PIN Token di *create* oleh nasabah sendiri

- PIN bisa diubah sesuai keinginan dari nasabah
2. Memakai aplikasi berbasis web yang *secure* berbasis HTTPs
 3. Memakai SSL (*Secure Socket Layer*) 128 bit encryption
 4. Disarankan untuk menggunakan *firewall* antar server dalam sistem aplikasi iB Cash Masalah
 5. Jenjang akses dan userID yang berbeda untuk end user/nasabah sesuai dengan level/kewenangannya :
 - *Maker/operator*
 - *Supervisor / approver*
 - *Releaser*
 6. Disebelah bank adalah administrator dengan system control ganda :
 - Admin 1 (*input*)
 - Admin 2 (*cheker+Approve*)
 7. Terdapat *expired date* untuk setiap ID pengguna, yang berfungsi mengontrol akses ke CMS
 - Secara otomatis akan dibuat 1 (satu) tahun
 - Sistem akan memberikan peringatan pada nasabah dengan jatuh tempo kurang dari 30 (tiga puluh) hari dapat melakukan perpanjangan jangka waktu melalui cabang bank BJB Syariah
 - Disisi admin *user* bank, ada monitoring mengenai user-user nasabah yang akan *expired*

- Jika nasabah tidak memperpanjang atau lupa memperpanjang USER ID tersebut, maka secara sistem USER ID akan otomatis terblokir

8. Audit Trail

- Terdapat nomor referensi yang dibuat oleh sistem untuk semua transaksi yang dilakukan di CMS
- Laporan aktivitas pengguna baik disisi penggunaan aplikasi maupun token
- Adanya database yang dapat disimpan dalam rentang waktu tahunan

II.3. Pengertian *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*

1. Pengertian

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2020), *Coronavirus (CoV)* merupakan keluarga besar virus yang memiliki potensi untuk menyebabkan berbagai tingkat penyakit, mulai dari gejala ringan hingga berat. Zoonosis adalah kategori yang mencakup virus corona, yang artinya hewan dapat menularkan pada manusia. Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa SARS-CoV ditularkan dari kucing luwak (*civetcats*) ke manusia, sementara MERS-CoV ditularkan dari unta ke manusia. Pada akhir tahun 2019, muncul jenis virus *corona* baru yang dikenal sebagai *coronavirus disease 2019 (COVID-19)*.

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2020, *coronavirus disease 2019* (COVID-19) adalah penyakit yang dapat menular yang disebabkan oleh varian baru dari coronavirus. Mayoritas orang yang terinfeksi virus COVID-19 mengalami gejala penyakit pernapasan ringan atau sedang, dan mereka sembuh tanpa membutuhkan perawatan khusus. Namun, orang yang berusia lanjut dan mereka yang memiliki kondisi medis seperti penyakit kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker memiliki risiko lebih tinggi untuk tertular COVID-19.

COVID-19, juga dikenal sebagai *Coronavirus Disease 2019*, merupakan suatu penyakit yang disebabkan oleh jenis virus yang baru. Akronim "CO" berasal dari *corona* virus, "VI" dari virus, dan "D" dari *disease* (penyakit). Sebelumnya, penyakit ini dikenal dengan sebutan "*coronavirus 2019*" atau "*2019-nCoV*". Virus COVID-19 merupakan virus yang baru ditemukan dan memiliki kaitan dengan keluarga virus yang sama dengan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) serta beberapa jenis virus flu yang umum (Elrich, 2020: 23).

COVID-19, yang merupakan kependekan dari *Corona Virus Disease 2019*, adalah suatu penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan, yang secara ilmiah dikenal sebagai sindrom pernapasan akut parah *coronavirus 2* (SARS-CoV-2). Sebelum wabah ini terjadi di Wuhan, Cina, pada bulan Desember 2019, penyakit ini tidak diketahui. Saat ini,

COVID-19 telah menjadi pandemi yang melanda banyak negara di seluruh dunia (World Health Organization, 2020).

2. Karakteristik COVID-19

Menurut Pedoman Umum Kesiapsiagaan Menghadapi COVID-19 (2020), COVID-19 dapat menyebabkan penyakit pneumonia baik yang ringan maupun berat, dan penularannya dapat terjadi antara manusia. Virus corona memiliki sensitivitas terhadap sinar ultraviolet dan panas, dan dapat dinonaktifkan secara efektif dengan hampir semua disinfektan kecuali klorheksidin. Oleh karena itu, penggunaan klorheksidin tidak dianjurkan dalam menghadapi wabah COVID-19 (Kemenkes RI, 2020).

3. Mekanisme penularan COVID-19

Menurut Buku Pedoman COVID-19 (2020), virus corona merupakan *zoonosis*, yang berarti terdapat kemungkinan bahwa virus berasal dari hewan dan ditularkan ke manusia. Meskipun proses penularan dari hewan ke manusia belum bisa diidentifikasi secara detail, data filogenetik menunjukkan bahwa COVID-19 juga merupakan *zoonosis*. Lebih lanjut, penularan COVID-19 terutama terjadi antara manusia melalui penyebaran tetesan *aerosol* dari pasien dan melalui kontak langsung. *Aerosol* atau droplet dapat menyebar jika terjadi kontak langsung dengan orang yang sakit dalam jangka waktu yang lama. Bahkan, terdapat laporan kasus penularan yang terjadi ketika kasus indeks tidak mengalami gejala (*asimtomatik*) atau masih memiliki gejala (Pepartemen Kesehatan RI, 2020).

4. Gejala dan karakteristik

Berdasarkan penelitian *epidemiologi* yang dilakukan saat ini, waktu dari inkubasi COVID-19 berkisar antara satu hingga empat belas hari, dengan gejala yang biasanya muncul dalam rentang waktu 3 hingga 7 hari setelah terpapar (safriz, 2020). Menurut *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC) 2020, pasien yang terinfeksi COVID-19 dapat mengalami berbagai tanda dan gejala, mulai dari gejala ringan hingga penyakit yang parah. Gejala ini dapat muncul dalam rentang waktu 2 hingga 14 hari setelah terpapar virus. Berikut ini adalah beberapa gejala yang dialami oleh orang yang terinfeksi COVID-19 (*Centers for Disease Control and Prevention, 2020*):

- a. Demam atau kedinginan
- b. Batuk
- c. Kesulitan bernafas
- d. Kelelahan
- e. Nyeri tubuh atau otot
- f. Sakit kepala
- g. Kehilangan pengecapan atau penciuman
- h. Sakit tenggorokan
- i. Hidung tersumbat atau pilek
- j. mual dan muntah
- k. diare

5. Protokol kesehatan pada masa pandemi COVID-19

Pencegahan penyebaran COVID-19 dapat dilakukan melalui penerapan protokol kesehatan sesuai kebijakan yang dikeluarkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), dengan tujuan untuk mengurangi jumlah kasus infeksi COVID-19. Berikut ini adalah langkah-langkah pencegahan yang dapat diambil:

a. Menggunakan masker

Menurut (Wati et al., 2020) APD adalah alat yang digunakan untuk melindungi diri dan mencegah infeksi nosokomial. Salah satu persyaratan penting dalam situasi pandemi adalah penggunaan masker. Masker merupakan bagian dari peralatan perlindungan wajah yang bertujuan untuk melindungi membran mukosa di area mulut dan hidung saat berinteraksi dengan orang lain. Masker dianjurkan untuk selalu digunakan ketika keluar rumah. COVID 19 adalah jenis virus yang menular melalui droplet.

Menurut Harianto 2009 dalam (Zahroh, 2012:28), menjelaskan penularan COVID 19 bisa menular lewat saluran pernapasan, sehingga menggunakan masker dirasakan perlu di masa pandemi COVID 19 ini. Masker bisa menjadi penghalang pertama saat ada droplet/tetes dari diri sendiri atau orang lain. Masker merupakan alat yang digunakan untuk melindungi mulut dan hidung, bahan yang digunakan bisa menyaring masuknya debu atau uap (Harrianto, 2009:13). Mekanisme yang muncul adalah penangkapan partikel atau aerosol dari udara dengan metode filtrasi

atau absorpsi, sehingga udara yang melewati masker bebas dari partikel (Zahroh, 2012:19). Karena alasan inilah, perlu sekali untuk menggunakan masker ketika mereka bepergian atau bersama orang-orang terdekat. (Mita dkk, 2015:27) Secara umum masker terbagi dua yaitu masker standar dan masker khusus yang berguna untuk menyaring mikroorganisme yang ada.

b. Menggunakan *hand sanitizer*

Selain mencuci tangan, opsi lain yang dapat digunakan adalah menggunakan antiseptik sebagai substansi yang mampu menghambat pertumbuhan dan perkembangan mikroorganisme. (Nakoe, 2020:47) *hand sanitizer* adalah produk gel yang mengandung antiseptik *hand sanitizer* yang tidak perlu dibilas dengan air setelah digunakan. Pengungkannya sangat efektif dalam membunuh vegetasi sementara dan permanen dibandingkan dengan memakai air dan sabun biasa ataupun sabun antiseptik. Menurut Badan Pengawas Obat dan Makanan (FDA), *hand sanitizer* ini memiliki kemampuan untuk membersihkan kuman dalam waktu kurang dari 30 detik.

c. menerapkan *social distancing*

Virus ini tidak bisa bertahan hidup di udara, tetapi penyebarannya melewati inang, melalui media seperti air liur orang yang terinfeksi, maka oleh sebab itu, hal ini diperlukan dalam mencegah penyebaran virus adanya pembatasan jarak antara sesama, hal ini sesuai dengan instruksi presiden yang menghimbau untuk melaksanakan *social distancing* (Ali, 2020:19).

Social distancing adalah metode pencegahan dan pengendalian non-medis yang digunakan untuk mencegah penyebaran COVID-19 dengan cara mengurangi kontak antara orang yang terinfeksi COVID-19, sehingga dapat menghentikan mata rantai penyebaran penyakit dalam suatu wilayah. *Social distancing* merupakan tindakan preventif untuk mencegah penyebaran virus dengan menjauhi keramaian, tidak pergi kemana-mana kecuali dalam keadaan darurat dan sedikit mungkin keluar rumah, *Social distancing* dapat diartikan menjaga jarak sosial, sehingga akan menghambat penyebaran *Coronavirus* melalui atau percikan air liur kontaminasi droplet pada jarak yang dekat dengan orang yang terinfeksi.

Selain itu, terdapat hal-hal yang bisa dilakukan dalam upaya mencegah penyebaran virus ini diantaranya:

- 1) Melakukan aktivitas rapat secara daring
- 2) *Work From Home* atau bekerja dari rumah 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*

Kebijakan ini dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat bahayanya penyebaran virus corona ini.

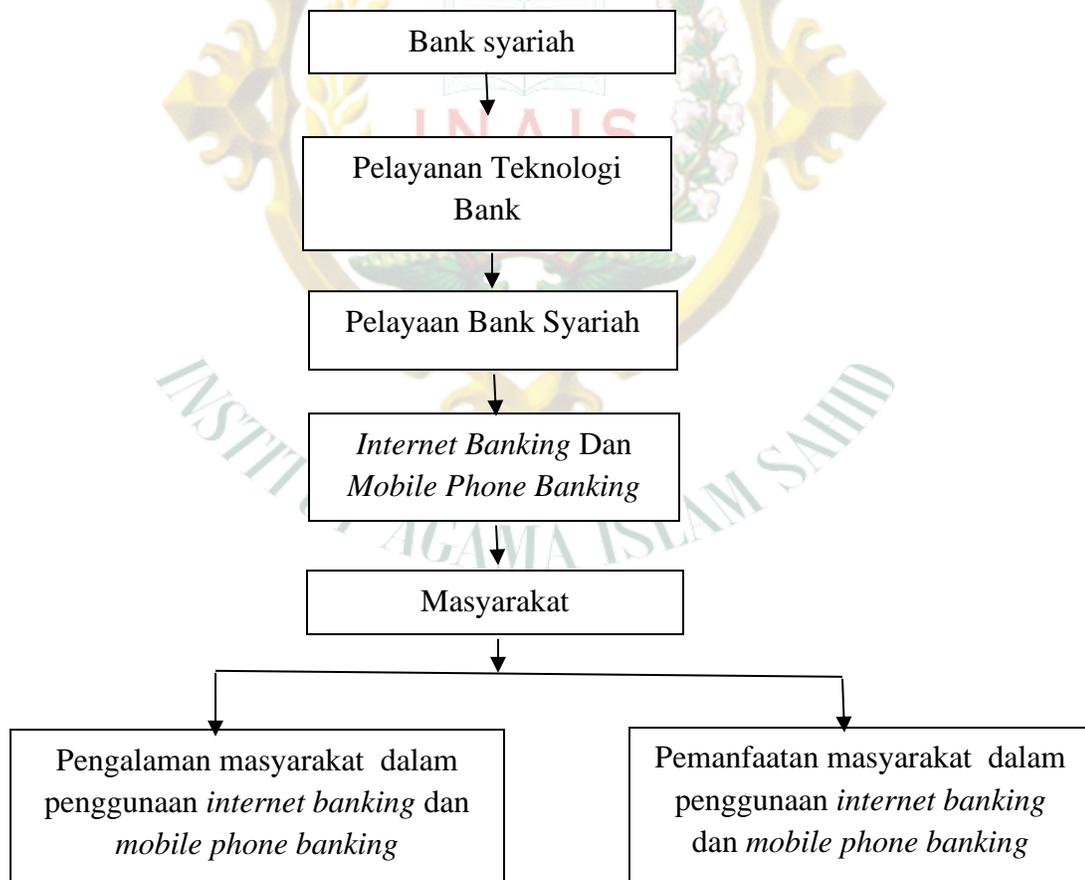
II.4. Penelitian terdahulu

Tabel II.I. Penelitian terdahulu

Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
Ermina Tiorida dan Gundur Leo	Analisis Empirik Penggunaan <i>Internet banking</i> Pada Perbankan Di Jawa Barat	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan nasabah di Jawa Barat terhadap <i>internet banking</i> cenderung mempunyai tingkat pengetahuan yang tinggi tentang penggunaan internet sehingga pihak perbankan dapat lebih menghemat anggaran untuk kegiatan promosi <i>internet banking</i> .
Ali Hapis	Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kemudahan Dan <i>Brand Equity</i> Terhadap Minat Pengguna <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Syariah Di iMasa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam.	Hasil penelitian tingkat kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan <i>mobile banking</i> .
Siti Hasanah	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>M-Banking</i> Pada Masa Pandemi Tahun 2020	Hasil penelitian persepsi kemudahan secara persial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi mandiri syariah mobile.

II.5. Kerangka berfikir

Kerangka berfikir 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.



Gambar II.2. kerangka pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Jenis Penelitian

Penelitian adalah proses melakukan penelitian (Hasan, 2002: 45). Peneliti yang melakukan operasi ini saat ini menggunakan metode deskripsi kualitatif untuk mempelajari status sekelompok orang, objek, kondisi aset, sistem ideologis atau kategori peristiwa. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk mendeskripsikan, mendeskripsikan atau melukis secara sistematis, faktual dan sistematis. Informasi tentang hubungan antara fakta, sifat, dan fenomena yang diteliti akurat (Nadzir, 1988: 63).

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).

Jadi disini peneliti ingin mengetahui makna dari pengalaman yang menggunakan suatu yang disukai transaksi keuangan menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking* dalam pemanfaatannya dalam sehari-hari.

Dekriptif ini tidak memberikan perlakuan atau perubahan pada variabel-variabel yang ada, melainkan menggambarkan kondisi yang alamiah apa adanya. Teknik pengambilan data dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan kepustakaan merupakan pembicaraan dengan maksud tertentu (Sugiono, 2010: 17).

III.2. Tempat dan Waktu Penelitian

- a. Tempat penelitian di Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor.
- b. Waktu penelitian Desember 2021 – Januari 2022

III.3. Populasi dan sampel penelitian

1. Populasi

Populasi yaitu subjek penelitian secara keseluruhan (Suharsimi, 2006: 130). Sedangkan menurut Sugiyono (2019: 126) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik yang diinginkan oleh peneliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat Kecamatan Dramaga.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi 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. Jenis dan Sumber Data

Penulisan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi yang menjadi sumber utama penelitian teknis dalam penelitian responden, sumber asli adalah bukti atau saksi tunggal dari suatu peristiwa yang telah terjadi, merupakan bukti asli dari data yang diperlukan tergantung dari jenis peneliti, sumber primer adalah suatu sumber data yang secara verbal memberikan data kepada pengumpulan data, dan sumber sekunder adalah suatu sumber yang berasal dari penyediaan data secara no verbal kepada pengumpul data, seperti melalui orang atau dokumen. Selain itu dilihat dari hal tersebut dapat dilakukan melalui observasi (observasi), wawancara (*interview*), dokumentasi dan studi pustaka (Nazir, 2014: 39).

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).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber penyediaan data tidak langsung untuk pengumpulan data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. 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

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang menggambarkan fenomena-fenomena sosial. Penelitian ini memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukkan hubungan variabel yang satu dengan variabel lainnya (Nasution, 2001: 27). Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang obyeknya mengenai tinjauan pada analisis empirik masyarakat dalam penggunaan *internet banking dan mobile phone banking* bank syariah Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor, dan dikombinasikan dengan kepustakaan yang mana penelitian ini dilakukan di Kecamatan Dramaga. Data pada penelitian ini adalah data primer sebagai data utama dan sekunder sebagai data penunjang atau sebagai pelengkap data primer.

1. Data primer

Data terpenting dalam membuat sumber data dalam penelitian ini dan diperoleh secara langsung sebagai informasi yang dicari, data primer dalam melakukan penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan studi dokumenter dari bank syariah yang menjadi subjek penelitian (Azwar, 1998: 91)

a. Observasi

Observasi merupakan tahap pertama dan penting dalam sebuah penelitian, dimana Observasi merupakan kegiatan observasi yang dilakukan sebelum memperoleh data yang lebih mendalam. Dengan melakukan pengamatan diharapkan peneliti dapat melihat dan mengamati secara langsung pada keadaan yang sebenarnya sesuai obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mengobservasi tentang kondisi lingkungan bagaimana Preferensi masyarakat dalam penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* yang disediakan oleh bank syariah.

b. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan aktivitas dua orang dalam bertukar informasi melalui prosedur tanya jawab untuk memberi makna pada topik tertentu. Dalam melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah yang diteliti, selain untuk pemahaman yang lebih dalam tentang situasi wawancara, Anda juga dapat menggunakan

wawancara yang peneliti gunakan, yaitu wawancara terstruktur dan semi terstruktur (Sugiono, 2015: 231).

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.

c. Dokumentasi

Dokumen adalah deskripsi atau rekaman peristiwa masa lalu, berupa gambar, tulisan, atau karya monumental seseorang. Untuk itu digunakan beberapa dokumen yang menceritakan Metode dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data yang berupa tulisan-tulisan atau gambaran yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini serta digunakan sebagai metode penguat dari wawancara, observasi, dan kuesioner. 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.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan yang didapatkan beradal dari sumber bacaan dan berbagai interatur, berupa jurnal, skripsi, website, ataupun buku yang berkaitan terhadap penelitian. Data sekunder ini menjadi sebagai bukti kedua yang bertujuan menguatkan penemuan secara memenuhi keterangan yang didapatkan melalui wawancara langsung. Data sekunder ini yang digunakan adalah jurnal, skripsi, buku, website, Buku tentang *internet banking* dan *mobile phone banking* Bank Syariah maupun Konvensional. (Yaya, Abdurahim, & Nugraha, 2007: 9)

III.6. Teknik Analisis

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 memberikan 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 memberikan pertanyaan kontras, yang selanjutnya dilakukan analisis komponensial hasil dari komponenial, selanjutnya peneliti menemukan tema-tema budaya. Berdasarkan temuan

tersebut, selanjutnya peneliti menulis laporan penelitian etnografim dalam tahapan-tahapan penelitaian model spradley (Sugiyono, 2016: 254).

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah sejumlah besar data yang diperoleh dari lapangan, karena perlu dijelaskan secara detail secara cermat. Seperti yang telah dipaparkan, semakin lama peneliti di bidang ini, semakin sedikit penggabungan data berikut, semakin kompleks dan kompleks data untuk pemilihan sesuatu. Hal utama, fokus pada hal-hal penting, berbagai tema dan pola (Sugiyono, 2016: 247).

Langkah-langkah yang dilakukan adalah memperkuat analisis dengan uraian singkat, mengklasifikasikan atau mengkategorikan setiap masalah, memandu, menghapus data yang tidak perlu dan mengatur data sehingga dapat diambil kembali dan diverifikasi. Data reduksi mencakup semua data yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.

Data reduksi akan memberikan informasi yang lebih spesifik dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data dan menemukan data lain bila diperlukan. Semakin lama peneliti bekerja di lapangan, semakin banyak datanya dan semakin kompleks. Oleh karena itu reduksi data dilakukan agar tidak menumpuk data untuk menghindari kompleksitas analisis lebih lanjut (Sugiyono, 2016: 247).

2. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data berupa uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, diagram alir, dll (Sugiyono, 2016: 249). Penyajian data harus berorientasi agar data yang diperoleh setelah reduksi dapat diatur dan dipilah dalam mode relasional agar mudah dipahami (Sugiyono, 2016: 249). Penyajian data dapat berupa deskripsi naratif, diagram, hubungan antar kategori, dan diagram alir. Penyajian data dalam bentuk ini dapat memudahkan peneliti dalam memahami apa yang sedang terjadi. Dalam langkah ini peneliti akan mencoba menyusun data yang relevan agar dapat meringkas informasi yang diperoleh dan mempunyai arti tertentu dalam menyelesaikan masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan langkah penting untuk mencapai analisis kualitatif yang efektif dan andal, oleh karena itu penyajian data tidak hanya dideskripsikan dalam narasi, tetapi juga disertai dengan proses analisis yang berkelanjutan hingga suatu kesimpulan tercapai (Sugiyono, 2016: 249). Langkah selanjutnya dalam tahap analisis data kualitatif merupakan menarik kesimpulan berlandaskan temuan dan memverifikasi data.

3. Verification (*Conclusion Drawing*)

Tahap ini merupakan tahap pengambilan kesimpulan berdasarkan semua data yang diperoleh dari hasil penelitian. Verifikasi (peta kesimpulan) masih bersifat sementara. Jika tidak ditemukan bukti yang

valid dan konsisten pada saat penelitian kembali ke lokasi untuk mengumpulkan data maka verifikasi akan berubah (Sugiyono, 2016: 252).

Penarikan kesimpulan ini adalah salah satu tahap akhir dari pengolahan data. Prosedur berikut dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum tentang bahan penelitian:

- a. Tahap penyajian semua data disajikan berbentuk deskripsi yang terintegrasi.
- b. Tahap perbandingan adalah tahap membandingkan hasil analisis data yang diuraikan lewat interpretasi data yang berfungsi menjawab masalah yang diteliti. Data yang didapatkan lewat hasil uraian dibandingkan serta dibahas berdasarkan kajian teori, yang disajikan pada Bab 2 tersebut.
- c. Tahap yang ke tiga ini adalah penyajian hasil data penelitian ini disebut tahap komparasi, yang kemudian diringkas atau di singkat dan diarahkan pada kesimpulan untuk menjawab suatu masalah yang telah dikemukakan oleh peneliti.

III.7. Keabsahan Data

Untuk keabsahan penelitian ini menggunakan metode triangulasi data, dimaknai dalam uji reliabilitas sebagai pengecekan informasi dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2016: 273). Dalam trigulasi data dengan berbagai data sumber data seperti data kuesioner, 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.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Umum Kecamatan Dramaga Bogor

1. Kondisi Geografis Kecamatan Dramaga Bogor

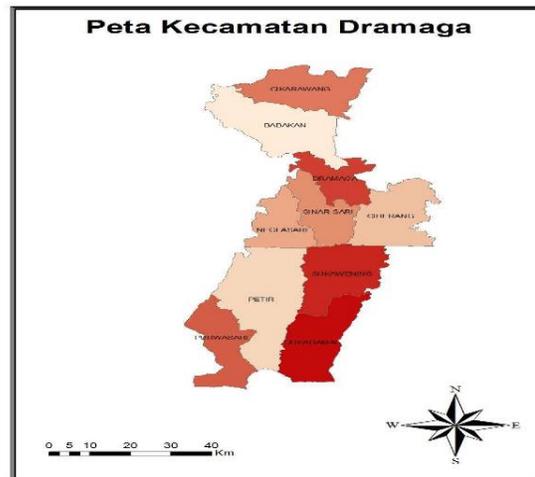
Dramaga adalah salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bogor, Jawa Barat, Indonesia. Kecamatan Dramaga merupakan pemekaran dari Ciomas, Bogor. Sebelumnya dramaga merupakan wilayah kemantren ketika masih tergabung dalam kecamatan ciomas.

Kecamatan Dramaga memiliki luas wilayah sebesar 2.412 Ha dan terdiri dari 10 Desa, 36 Dusun, 75 RW dan 333 RT. Kecamatan Pamijahan terdiri dari 10 Desa yaitu diantaranya Desa Sukadamai, Ciherang, Sinarsari, Sukawening, Petir, Purwasari, Cikarawang, Babakan, Dramaga, Neglasari. Adapun untuk perbatasan wilayah Kecamatan Dramaga, sebagai berikut (Kecamatan Dramaga, 2021):

- a. Sebelah utara : berbatasan dengan Kecamatan Rancabungur
- b. Sebelah selatan : berbatasan dengan Kecamatan Kota Bogor Barat
- c. Sebelah barat : berbatasan dengan Kecamatan Ciampea
- d. Sebelah timur : berbatasan dengan Kecamatan Ciomas dan Tamansari

Berdasarkan kondisi geografis Kecamatan Dramaga terletak di ketinggian 700 MDPL. Merupakan kawasan yang berbukit dengan suhu rata-rata 25°C - 30°C. berikut peta Kecamatan Dramaga.

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kecamatan Dramaga



Sumber :BPS Kab.Bogor 2020

2. Kondisi Demografis Kecamatan Dramaga Bogor

Jumlah masyarakat kecamatan Dramaga pada tahun 2020 sebanyak 109.564 orang, masyarakat yang memiliki jenis kelamin Laki-laki sebanyak 56.967 dan masyarakat yang memiliki jenis kelamin Perempuan sebanyak 53.407.

Berikut rincian jumlah penduduk di Kecamatan Dramaga berdasarkan jenis kelamin dan sex ratio tahun 2020:

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk DiKecamatan Dramaga Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Sex Ratio Tahun 2020

No	Desa	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Sex ratio
1	Purwasari	3853	3618	7471	106
2	Petir	7806	7171	14977	109
3	Sukadamai	4969	4500	9469	110
4	Sukawening	4583	4265	8848	107
5	Neglasari	5534	5137	10671	108
6	Sinarsari	5529	5118	10647	108
7	Ciherang	8931	8594	17525	104
8	Dramaga	7199	6709	13908	107
9	Babakan	3513	3520	7033	100
10	cikarawang	5050	4775	9825	106
	Kecamatan	56967	53407	110374	107

Sumber: Sumber: BPS Kab. Bogor 2020

3. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur

Jumlah penduduk menurut kelompok umur di Kecamatan Dramaga pada tahun 2020, penduduk Kecamatan Dramaga yang berusia 0-4 tahun berjumlah 9.840 orang, 5-14 tahun berjumlah 28.697 orang, 15-64 tahun berjumlah 76.728 orang, 60 tahun keatas berjumlah 6.424 orang, dan yang berumur 65 tahun keatas berjumlah 4.949 orang. Dengan demikian mayoritas penduduk di Kecamatan Dramaga berusia 15-64 tahun.

Berikut rincian jumlah penduduk menurut kelompok usia di Kecamatan Dramaga tahun 2020.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia Di Kecamatan Dramaga Tahun 2020

Desa	0-4	5-14	15-64	60+	65+
Purwasari	646	1914	5154	652	403
Petir	1355	4066	10307	1010	604
Sukadamai	869	2614	6458	674	397
Sukawening	819	2339	6159	607	350
Neglasari	1008	2904	7379	668	388
Sinarsari	970	2858	7381	731	408
Ciherang	1641	4576	12080	1457	869
Dramaga	1132	3424	9852	1109	632
Babakan	550	1600	4987	732	446
Cikarawang	850	2402	6971	784	452
Kecamatan	9.840	28.697	76.728	8.424	4.949

Sumber: Sumber: BPS Kab. Bogor 2020

4. Jumlah Penduduk Menurut Agama

Kondisi masyarakat Kecamatan Dramaga dalam segi kehidupan beragama, khususnya dalam hal jenis agama yang dianut, masyarakat Kecamatan Dramaga memeluk agama yang berbeda yang terdiri dari agama Islam, Katholik dan Protestan, Hindu, dan Budha akan tetapi masyarakat kecamatan Pamijahan mempunyai nilai toleransi yang tinggi terhadap perbedaan agama tersebut. Mayoritas masyarakat Kecamatan Dramaga yang

menganut agama Islam yaitu sebesar 98,38%, sedangkan agama Kristen katolik sebesar 0,80%, agama Kristen Protestan sebesar 0,68%, agama Hindu sebesar 0,08%, agama budha sebesar 0,04%. Hal ini menandakan masyarakat Kecamatan Dramaga masih kental dengan lingkungan dan kegiatannya bernuansa Islam.

Berikut rincian jumlah penduduk menurut agama yang dianut di Kecamatan Dramaga :

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Agama yang dianut Di Kecamatan Dramaga Tahun 2020

Desa	Islam	Kristen		Hindu	Budha
		Katolik	Protestan		
Purwasari	7871	-	-	-	-
Petir	15077	-	-	-	-
Sukadamai	9567	-	2	-	-
Sukawening	8946	-	2	-	-
Neglasari	10764	-	3	-	4
Sinarsari	10418	171	106	52	-
Ciherang	17397	92	95	14	28
Dramaga	13035	51	9	-	3
Babakan	6014	567	524	28	9
Cikarawang	9815	2	8	-	-
Jumlah	108.604	883	749	94	44
TOTAL	110.374				

Sumber: BPS Kab. Bogor 2020

5. Kondisi Tingkat Pendidikan Masyarakat Kecamatan Dramaga Bogor.

Berikut rincian jumlah penduduk masyarakat Kecamatan Dramaga berdasarkan tingkat pendidikan dan jenis kelamin pada tahun 2020.

Tabel 4.4 Jumlah Masyarakat Kecamatan Dramaga Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2020

No	Sekolah	Laki-Kaki	Perempuan	Jumlah
1	Sekolah Dasar	5281	4648	9929
2	Sekolah Menengah Pertama	2032	2028	4060
3	Sekolah Menengah Atas	600	970	1570
4	Sekolah Menengah Kejuruan	1641	774	2415
Kecamatan		9554	8420	17974

Sumber: BPS Kab. Bogor 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat Kecamatan Dramaga, SD yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6281 orang sedangkan yang perempuan berjumlah 4648 orang. Untuk tingkat sekolah Menengah Pertama (SMP) yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 2032 orang sedangkan yang perempuan berjumlah 2028 orang. Untuk tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 600 orang sedangkan yang perempuan berjumlah 970 orang. Untuk tingkat Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 1641 orang sedangkan yang perempuan berjumlah 774 orang.

IV.2. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Tabel 4.5 Jumlah Responden Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

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

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 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%.

2. Pengalaman penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* dimasa pandemi di Kecamatan Dramaga

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

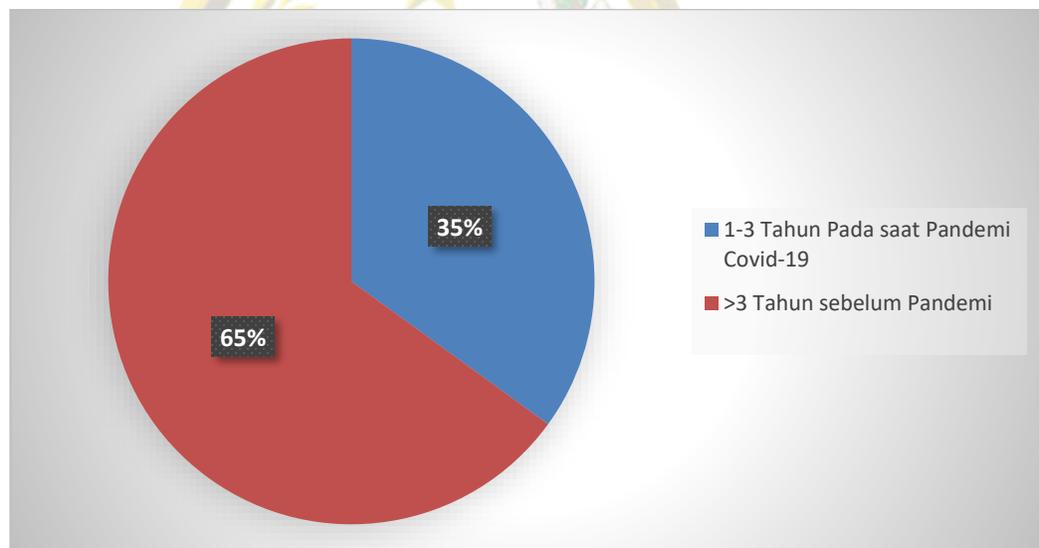
Pengalaman merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-harinya. Pengalaman merupakan hal yang berharga untuks setiap orang, dan pengalaman juga bisa diberikan pada siapa pun untuk dipakai dalam membimbing dan mempelajari seseorang, pengalaman juga menghubungkan antar bank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

Secara keseluruhan, pengalaman merangsang panca indra, emosi, kognitif, tingkah laku dan nilai hubungan yang mengakibatkan nilai fungsional. Berdasarkan pemaparan tersebut muncul satu pertanyaan untuk mencari tahu secara luas mengenai pengalaman, Pengalaman berasal dari kata *experience* yang berarti sebuah pengalaman. Pine II and Gilmore (1999:12), menegaskan bahwa pengalaman adalah peristiwa mengikat dan terjadi pada setiap orang.

Pengalaman adalah pembelajaran yang mempengaruhi perubahan perilaku seseorang (Kotler, 2000: 217). Sedangkan (Irawan, Wijaya, & Farid, 2000: 45) pengalaman adalah proses belajar yang mempengaruhi perubahan dalam 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 adalah saat konsumen mereview serta mengevaluasi produk, mereka bisa mempengaruhi sikap konsumen pada produk tersebut.

Grafik IV.1. Pengalaman Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Phone Banking Pada Saat Pandemi Covid-19

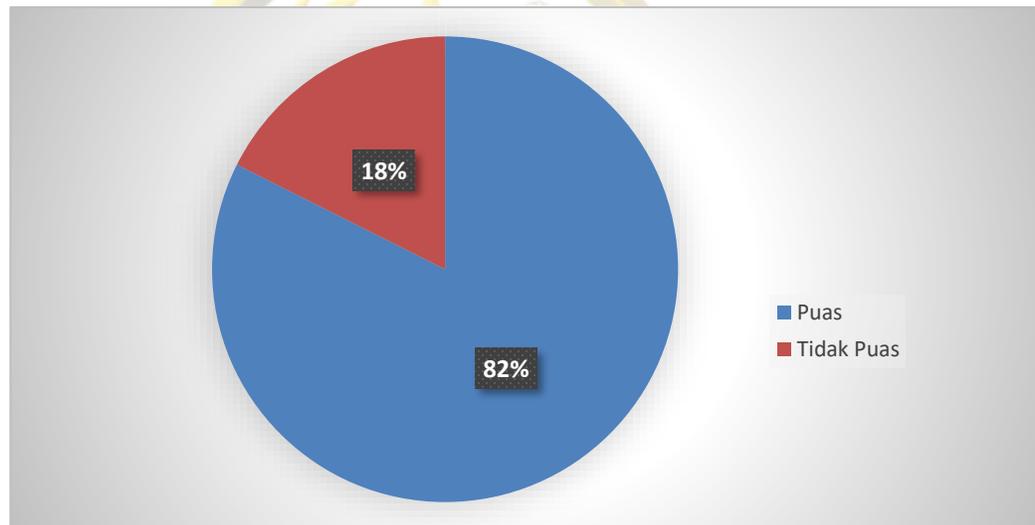


Berdasarkan hasil wawancara pengalaman masyarakat Kecamatan Dramaga dalam menggunakan *mobile phone banking* dan *internet banking* dapat dilihat dari diagram diatas sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar sudah lama menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* sebesar 65%, sedangkan sisanya 35% baru menggunakan layana *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

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 diatas bisa disimpulkan bahwa nasabah di Kecamatan Dramaga terhadap kepuasan *mobile phone banking* dan *internet banking* sebesar 82% menyatakan bahwa nasabah merasa puas terhadap *mobile phone banking* dan *internet banking*. Dan ketidak puasan nasabah terhadap *mobile phone banking* dan *internet banking* serbesar 18% hal ini disebabkan akses internet yang kurang stabil dan harus

memerlukan kuota internet untuk mengakses *mobile phone banking* dan *internet banking*.

Masyarakat Kecamatan Dramaga merasa mamiliki kemampuan menggunakan menggunakan *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 bisa 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 baking 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.

4. Pemanfaatan *internet banking* dan *mobile phone banking* di masa pandemi di Kecamatan Dramaga

Pemanfaatan adalah salah satu kegiatan yang dimanfaatkan atau kemaslahatan bagi penggunaannya 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 bisa mandiri untuk bertransaksi.

Guna berasal dari kata dasar benefit yang berarti guna atau dapat didiartikan bermanfaat. Penggunaan mengacu pada proses, metode atau tindakan penggunaan (Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, 2002 : 928).

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.

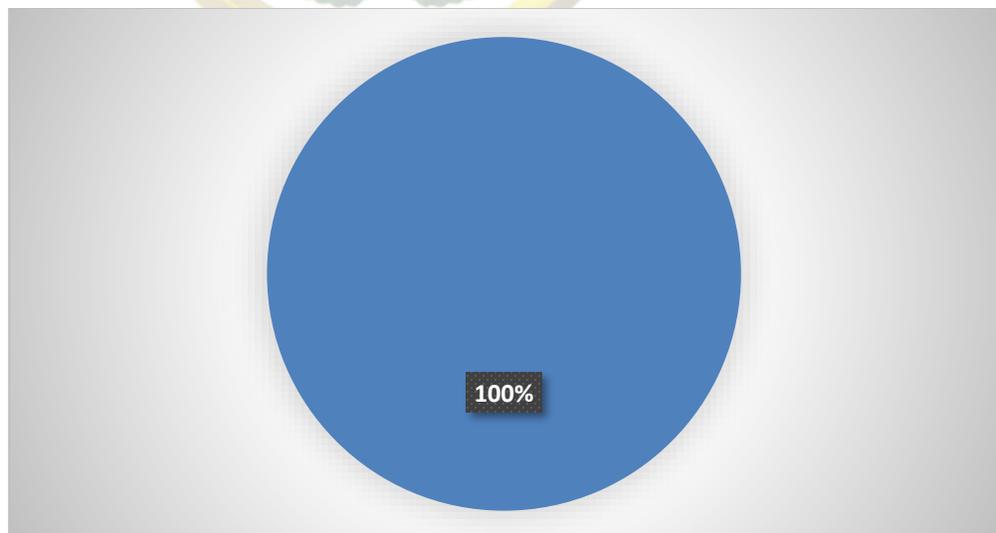
1. Persepsi Manfaat

Persepsi manfaat atau kegunaan adalah keadaan dimana orang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja mereka. Manfaat yang dirasakan adalah seberapa besar seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawannya

(Jogiyanto, 2007:124). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat atau kegunaan adalah suatu keyakinan dalam proses mengambil keputusan. Jika seorang merasa yakin bahwa system bermanfaat 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 bisa 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 diatas hasil wawancara bisa 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 bisa 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 phine banking* pada saat pandemi covid-19.

a. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan hasil evaluasi positif terhadap perilaku, apabila individu memiliki hasil evaluasi positif maka akan menimbulkan niat dan kemudian akan timbulah perilaku, namun sebaliknya apabila hasil evaluasi negative maka tidak akan menimbulkanniat dan perilaku. Kepercayaan tidak hanya dapat diberikan kepada seseorang, tetapi kepercayaan dapat juga diberikan pada sebuah objek.(Singh dan Srivastava 2018: 214) mejelaskan 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 lewat tiga dimensi, yaitu:

- a. Kemampuan (*ability*). Mengacu kepada kompetensi dan karakteristik.
- b. Kebaikan hati (*benevolence*). Merupakan kemauan dalam memberikan kepuasan yang menguntungkan kedua belah pihak.
- c. Integritas (*integrity*). Berhubungan dengan bagaimana sikap dalam menjalankan usahanya, apakah informasi yang diberikan pada 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 sistem proteksi yang memadai dan berlapis agar terhindar dari hacker dan penyalahgunaan rekening nasabah.

b. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai sebesar apa seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem atau layanan tertentu akan bebas dari upaya atau usaha. Penggunaan sistem dapat diterima oleh pengguna jika 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.

4. Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial adalah perubahan dalam keyakinan, sikap, atau opini seseorang yang terjadi karena pengaruh orang lain atau faktor-faktor lingkungan sosial atau eksternal. Pengaruh sosial terkait dengan interaksi dalam lingkungan sosial atau tekanan eksternal yang datang dari individu-individu yang berada dalam lingkungan yang sama, sehingga setiap individu dapat saling mempengaruhi satu sama lain. (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 dilingkungannya bereaksi ketika menggunakan layanan m-banking (Raza 2018: 64).

Pengaruh sosial bisa 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* 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 bisa 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* :

1. Praktis dan gratis

Nasabah bisa berhemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi perbankan

2. Lebih efisien

Memanager serta membuat jadwal transaksi dalam satu waktu

3. Bisa transaksi untuk kebutuhan sehari-hari

Bisa membeli pulsa, paket data, token listrik, hingga tagihan kartu kredit.

4. Cepat membuka rekening dan ajukan pinjaman

Bank mempunyai fasilitas pembukaan rekening tabungan, tabungan berjangka, hingga deposito melalui *internet banking*.

5. *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 bisa transfer dana, cek saldo, bayar tagihan dan lain sebagainya, semuanya biasa dilakukan di handphone android dan tidak perlu jauh-jauh ke bank, semuanya bisa 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 system keamanan yang telah distandarisasi oleh bank.

Manfaat penggunaan *mobile banking* :

1. Hemat waktu

Semua transaksi bisa dilakukan di handphone tidak perlu jauh-jauh datang ke bank.

2. Dapat memantau transaksi dan saldo rekening 24 jam

Mengelola dana yang keluar ataupun masuk di rekening dengan mobile banking

3. Gratis

Tidak terdapat biaya pendaftaran Mobile banking

4. Aman

Dalam menggunakan fitur-fitur *mobile banking* biasanya ada kode verifikasi, PIN, serta system keamanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

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 bisa dilihat dari banyaknya

masyarakat Kecamatan Dramaga yang telah menggunakan layanan transaksi online untuk bertransaksi.

V.2 SARAN

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 di gunakan untuk mempermudah transaksi perbankan, lebih hemat biaya dan bisa 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 dikembangkan lagi dalam promosi *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 bisa digunakan kapanpun dan dimanapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bolon, N. T. (2014). Bijak Ber-eBanking. 14-15.
- Davis. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of information 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.
- Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Salemba empat.
- Mardani. (2015). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Mayer, Davis, & Schoorman. (1995). *Management information systems* . New jersey.
- Mujilan. (2013). *Kualitas Layanan Internet Banking dan Karakteristiknya Berdasarkan Frekuensi Penggunaan*. Widia Warta.

- Nadzir. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nasution, A. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen* . Yogyakarta: Diadit Media.
- Nazir, M. (2014). *Metodelogi Penelitian* . Bogor: Galia Indonesia.
- 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 Familly 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.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Konbinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (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 Deaseases (Covid-19) Sebuah Tinjauan Literatur. *Wellness and Healthy Magazine*, 2, 23.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. WAWANCARA PENELITIAN

ANALISIS EMPIRIK PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DAN *MOBILE PHONE BANKING* PADA BANK SYARIAH DI MASA PANDEMI COVID 19

(Studi Kecamatan Dramaga Bogor)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pertanyaan:

1. Apakah saudara nasabah bank syariah?
2. Apakah saudara menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking*?
3. sudah berapa lama saudara menggunakan *internet banking* dan *mobile phone banking* untuk bertransaksi?
4. Apakah saudara sering melakukan transaksi keuangan di *internet banking* dan *mobile phone banking*?
5. Untuk transaksi apa saja yang dilakukan dengan menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*?
6. Manfaat yang didapat dengan menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*?
7. Apa alasan saudara memilih menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* dalam bertransaksi?
8. Apakah saudara menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* karena layanan ini merupakan hal baru bagi anda?

9. Apakah saudara menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* karena tempat tinggal saudara yang jauh dari bank?
10. Apakah saudara memiliki pekerjaan yang mengharuskan saudara menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*?
11. Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga saudara menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*?
12. Apakah layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* sangat membantu dalam transaksi sehari-hari?
13. Apakah saudara menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* pada saat pandemi covid-19 saja, karena adanya peraturan yang mengharuskan dirumah saja?
14. Apa alasan saudara sehingga tertarik menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*?
15. Apakah akses penggunaan *internet banking* dan *mobile phone banking* di daerah saudara sudah sangat mendukung?
16. Apakah saudara puas dan aman ketika bertransaksi menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*?
17. Apakah layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* adalah kebutuhan utama saudara dalam bertransaksi pada saat pandemi covid-19?
18. Apakah saudara mempengaruhi teman atau keluarga agar menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile phone banking* juga seperti saudara?
19. Apakah saudara puas dengan fitur-fitur yang ada di *internet banking* dan *mobile phone banking* sehingga mempermudah saudara untuk menggunakannya?
20. Apakah saudara menggunakan fasilitas *internet banking* dan *mobile phone banking* berdasarkan pengetahuan saudara tentang layanan *internet banking* dan *mobile phone banking*?

2. Dokumentasi wawancara kepada masyarakat di Kecamatan Dramaga



3. Surat Izin Pemerintahan Kabupaten Bogor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik



PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. KSR Dadi Kusmayadi Komplek Pemda Kel. Tengah Cibinong – Bogor 16914 Telp/Fax. (021) 8758836

Nomor : 070 / 96 / A - Bakesbangpol
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Cibinong, 7 Februari 2022
Kepada
Yth. Camat Dramaga
Kabupaten Bogor
di
Dramaga

Dasar :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
2. Peraturan Bupati Bogor Nomor 56 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bogor.

Memperhatikan :

Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor, Nomor : 01/SKP/FEBI-INAIS/1/2022. Tanggal 27 Januari 2022, Perihal Permohonan Penelitian.

Atas dasar tersebut diatas, kami memberikan **Rekomendasi Penelitian** kepada :

Nama : **TASYA AUDINA OKTAVIA**
Alamat : Kp. Cimayang Satu RT 003/RW 001 Desa Cimayang Kecamatan Pamijahan
Judul Penelitian : Analisis Empirik Penggunaan Internet Banking dan Mobile Phone Banking Pada Bank Syariah dan KSPPS di Masa Pandemi COVID-19
Penanggung Jawab : H. Rully Trihantana, S.Si., M.Si
Jumlah Peserta : 1 (Satu) Orang
Waktu : 7 Februari 2022 s.d 14 Maret 2022
Tempat : Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati seluruh Peraturan Perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku;
2. Ikut menjaga situasi, stabilitas kerukunan, ketentraman dan ketertiban masyarakat di lokasi Penelitian;
3. Senantiasa berkoordinasi dan mengikuti petunjuk dan arahan dari Forum Koordinasi Pimpinan Kecamatan (Forkopimcam) setempat;
4. Tidak diperkenankan melaksanakan kegiatan di luar ketentuan yang ditetapkan di atas;
5. Mengadakan koordinasi dengan stakeholder terkait;
6. Mematuhi protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19;
7. Setelah selesai melaksanakan kegiatan, agar Mahasiswa yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Bupati Bogor melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bogor.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



Tembusan :

1. Yth. Bupati Bogor (Sebagai Laporan);
2. Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor.

Dipindai dengan CamScanner

4. Surat Ijin Kecamatan Dramaga



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR

Jalan Kapten Dewuki Bakri Km. 6 (Jalan K.H. Abdul Hamid Km. 6),
Desa Gunung Mekar, Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor,
Provinsi Jawa Barat 16810. Telepon: (0251) 8692243.
Website: <https://inais.ac.id> Email: info@inais.ac.id

Program Studi Perbankan Syariah •
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah •

Bogor, 27 Januari 2022

Nomor : 02/SKP/FEBSI-INAIS/I/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan Kecamatan Dramaga.
Di

Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor menerangkan bahwa :

Nama : Tasya Audina Oktavia
T T L : Bogor, 10 Oktober 1998
NIM : 1718.01.014
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Alamat : Kp Cimayang 01 Rt 03/01 Desa Pamijahan Kecamatan Pamijahan
Kabupaten Bogor.
No. Telp/Hp : 0855-8883-577

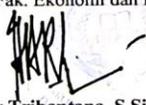
Adalah mahasiswi Program Sarjana pada Institut Agama Islam Sahid Bogor tahun akademik 2021/2022. Mahasiswi tersebut akan melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi dengan judul :

"Analisis Empirik Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Phone Banking Pada Bank Syariah Dan KSPPS Di Masa Pandemi COVID-19."

Dibawah Bimbingan Pembimbing I Bapak. **Rully Trihantana, S.Si.,M.Si** dan Pembimbing II Bapak **Miftakhul Anwar, B.Sh.,M.A** Sehubungan dengan itu, kami mengharapkan kiranya Bapak/Ibu memberikan izin kepada Sdri. **Tasya Audina Oktavia** Untuk Melakukan penelitian pada lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian, kerjasama dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb
Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam


H. Rully Trihantana, S.Si.,M.Si
NIP : 19711129-201903129
NIDN: 0429117104

