

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 *Internet Banking*

Internet Banking didefinisikan sebagai aplikasi perbankan yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi keuangan melalui penggunaan teknologi *Wi-Fi*, *World Wide Web*, dan internet di tempat dan waktu yang mereka pilih (Shih & Fang, 2004). Transaksi keuangan dapat mencakup pengecekan saldo rekening, pembayaran tagihan, transfer uang, penjadwalan pembayaran, pengisian pulsa dan melakukan transaksi mata uang asing (Yiu, Grant, & Edgar, 2007).

Internet Banking dapat memberikan keuntungan bagi nasabah berupa layanan perbankan yang cepat, aman, nyaman, dan murah, sementara dari segi perusahaan dapat memberikan manfaat seperti perluasan usaha dan kesetiaan pelanggan. Dengan adanya layanan digital tersebut maka nasabah mendapatkan keuntungan dari segi waktu dan biaya karena dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun selama terhubung dengan internet. Dengan demikian nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang.

1.1.2 **Profil Perusahaan**

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk didirikan pada 2 Oktober 1998 yang merupakan bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing – masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Bank Mandiri merupakan bank milik pemerintah Republik Indonesia yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Saham sebesar 60% dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia dan 40% sisanya dimiliki publik. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk memiliki kantor pusat yang terletak di Plaza Mandiri, Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36-38 Jakarta. Kantor layanan yang dimiliki adalah 1 kantor pusat, 139 kantor cabang, 2.304 kantor cabang pembantu, 140 kantor kas, 7 jaringan kantor luar negeri, 145 payment

point, 59 kas mobile dan 27 kas mobile mikro. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk memiliki 39.065 karyawan tetap, tidak tetap dan *trainee* pada tahun 2019.

1.1.3 Logo Perusahaan



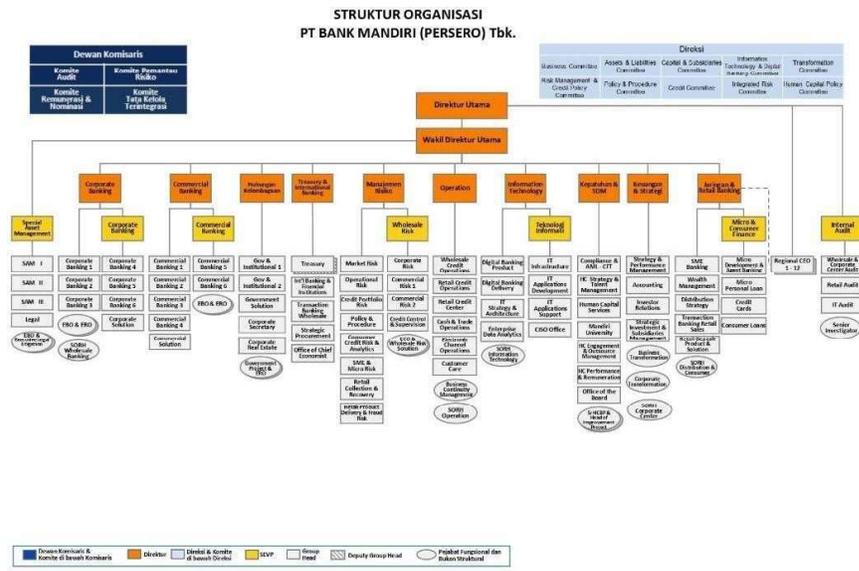
Gambar 1.1 Logo PT Bank Mandiri

Sumber : www.bankmandiri.co.id/brandguideline

Logo Brand Utama terdiri dari *logo type* dan *logomark*. Pemilihan huruf kecil pada lambang tulisan Mandiri mencerminkan pribadi yang ramah dan aspirasi lebih dekat kepada nasabah serta tetap sederhana. Lambang identitas dirancang dalam bentuk gelombang emas cair yang bermakna harapan sejahtera bagi nasabah bersama Mandiri. Posisi lambang identitas di atas lambang tulisan bersamaan dengan bentuk gelombang menyiratkan arti kemajuan dan kemakmuran.

1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk terdiri dari beberapa posisi seperti Dewan Komisaris & Komite di bawah Komisaris, Direktur, Direksi & Komite di bawah Direksi, SEVP, *Group Head*, *Deputy Group Head*, dan Pejabat Fungsional dan Bukan Struktural. Berikut merupakan gambar struktur organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Sumber : www.bankmandiri.co.id/struktur-organisasi

1.1.5 Visi dan Misi Perusahaan

- a. Visi : Menjadi partner finansial pilihan utama Anda
- b. Misi : Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan *simple* yang menjadi bagian hidup nasabah
- c. Nilai – nilai Utama : Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif
- d. Tema Program Kerja Budaya :
 - 1) Satu Hati Satu Mandiri
 - 2) Mandiri Tangguh
 - 3) Tumbuh Sehat
 - 4) Memenuhi Kebutuhan Pelanggan
 - 5) Bersama Membangun Negeri

1.1.6 Produk Perusahaan

- a. Mandiri USD Direct Settlement : Layanan transaksi pengiriman uang dari Bank Mandiri ke bank koresponden lokal di Indonesia atau sebaliknya dalam valuta USD tanpa melalui *depository* koresponden.
- b. Kontra Garansi : Layanan pemberian fasilitas *Counter Guarantee* yang diterbitkan Bank Mandiri untuk menjamin penerbitan Bank Garansi oleh bank lain untuk kepentingan nasabah dalam memenuhi persyaratan kontrak/proyek usahanya.
- c. BG a/d Kontra Garansi : Layanan penerbitan Bank Garansi Bank Mandiri untuk kepentingan nasabah yang dijamin dengan Kontra Garansi (*Counter Guarantee*) dalam bentuk BG atau Standby L/C dari bank lain.
- d. Mandiri Forfaiting : transaksi pembelian hak tagih berdasarkan dokumen perdagangan berjangka yang telah mendapat akseptasi berupa Banker's Acceptance (B/A) dari Bank Koresponden atau Bank Mandiri sendiri dengan discount charges tanpa hak regres.
- e. Giro Vostro : Merupakan layanan pembukaan rekening giro dalam berbagai mata uang atas nama lembaga keuangan (financial institutions) bank dan bukan bank, koresponden domestik maupun international pada Bank Mandiri.
- f. Collection Letter : Merupakan layanan penagihan berbasis cash letter (under cash letter basis) atas warkat (object Cash Letter) dalam berbagai mata uang asing (hard currency). Ketentuan Cash Letter mengacu pada Uniform Rules for Collection (URC).
- g. Mandiri Bilateral Trade Financing : Merupakan fasilitas pembiayaan jangka pendek kepada Bank Koresponden dalam dan luar negeri yang memenuhi *acceptance criteria*, dengan atau tanpa assignment of Banker's Acceptance (BA) dari Issuing Bank dengan syarat menyerahkan List of Transactions (Export/Import).
- h. Mandiri Export Credit Agency (ECA) : Merupakan fasilitas pembiayaan impor jangka panjang dari bank koresponden (Lender) kepada Bank Mandiri atas dasar kontrak dagang antara Exportir di negara asal Lender dan/atau negara lainnya yang disetujui oleh Lender dengan importir di Indonesia.

- i. Mandiri UPAS Financing : Merupakan fasilitas pembiayaan kepada Bank Koresponden dalam dan luar negeri yang memenuhi *acceptance criteria*, atas dasar transaksi LC/SKBDN Usance Payable at Sight (UPAS LC/SKBDN).
- j. Mandiri Risk Participation : Merupakan transaksi penjualan/pembelian asset atau tagihan antara Bank dengan Bank Koresponden dalam dan luar negeri yang memenuhi *acceptance criteria* yang ditetapkan.
- k. Fasilitas Intraday : Merupakan layanan pemberian fasilitas talangan pada Rekening Giro Operasional atas nama perusahaan sekuritas yang harus diselesaikan pada akhir hari yang sama, yang digunakan sebagai dana talangan untuk penyelesaian transaksi pasar modal.
- l. Fasilitas Overnight : Merupakan layanan pemberian fasilitas Saldo debit pada rekening giro yang dilunasi pada hari kerja berikutnya dan dapat diperpanjang maksimum sampai dengan 3 (tiga) hari kerja.
- m. Kredit Dengan Agunan Deposito : Merupakan layanan pemberian fasilitas kredit (cash loan) dalam valuta Rupiah atau valuta asing yang diberikan kepada nasabah berbentuk Badan Usaha (baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum) atau usaha perseorangan, yang berdasarkan ketentuan hukum Indonesia, dengan Agunan Deposito Berjangka yang diterbitkan oleh Bank.
- n. Kredit Modal Kerja Jangka Pendek (KJP) : Merupakan layanan pemberian fasilitas Kredit Modal Kerja dalam valuta rupiah atau US Dollar yang diberikan kepada nasabah untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek.
- o. Bank Pembayaran : Merupakan fasilitas layanan sebagai Bank yang ditunjuk oleh PT. Kustodi Sentral Efek Indonesia (KSEI) untuk melaksanakan proses pembayaran dana dalam rangka penyelesaian transaksi pasar modal.
- p. Agen Penjaminan : Merupakan layanan fasilitas penyimpanan, pemeliharaan, dan pengadministrasian barang, dan/atau dokumen yang dijadikan jaminan oleh nasabah kepada pihak lain berkaitan dengan transaksi bilateral/multilateral.
- q. Wali Amanat : Merupakan layanan fasilitas untuk mewakili kepentingan Investor sebagai pemegang obligasi yang ditawarkan secara umum maupun dibeli secara antar pihak (*private placement*). Selain itu, melaksanakan fungsi agen pembayaran untuk pokok obligasi dan kupon bunganya sesuai dengan

amanat Emiten, khususnya bila obligasi yang tidak di jual kepada publik/umum (private placement).

- r. Receiving Bank : Merupakan layanan penerimaan setoran dana atas pemesanan pembelian saham perdana (Initial Public Offering/IPO) dari investor.
- s. Pinjam Meminjam Efek : Pinjam Meminjam Efek (PME)/Securities Borrowing and Lending (SBL) merupakan fasilitas yang memberikan kesempatan bagi pemilik saham untuk memperoleh pendapatan dari peminjaman saham yang dimilikinya.
- t. Sub Kustodi Euroclear : Merupakan layanan Kustodi Bank Mandiri selaku direct member Euroclear Bank, Brussels-Belgia, yang memberikan jasa penyimpanan pengadministrasian dan settlement efek yang diperdagangkan dan terdaftar di Euroclear Bank dalam berbagai valuta.
- u. SBI & Government Bond Sub Registry (Sub Registry untuk Surat Utang Negara/SUN, dan Sertifikat Bank Indonesia/ SBI) : Merupakan pemberian layanan sebagai sub registry atas penyimpanan, pengadministrasian dan penyelesaian transaksi Nasabah pada Surat Utang Negara (SUN) dan Sertifikat Bank Indonesia (SBI). Bank Indonesia bertindak sebagai Central Registry.
- v. Agen Pengelola Rekening : Merupakan layanan fasilitas pengelolaan rekening penampungan bagi Nasabah yang akan melakukan transaksi bilateral/multilateral tertentu dengan pihak lain.
- w. Payment Agent : Merupakan layanan fasilitas untuk melaksanakan fungsi agen pembayaran untuk pokok obligasi dan kupon bunganya khususnya dalam hal emisi tidak kepada publik/umum (private placement). Ruang lingkup tugas dan tanggung jawab sebagai agen pembayaran dilaksanakan atas dasar amanat Emiten dan perjanjian Agen Pembayaran.
- x. Jasa Kustodi untuk Administrasi Discretionary Fund : Merupakan layanan fasilitas Kustodi Bank Mandiri yang menyediakan jasa administrasi Discretionary Fund yang diterbitkan oleh Manajer Investasi. Jenis layanan jasa yang diberikan meliputi unit pricing (perhitungan Nilai Aktiva Bersih/NAB, dengan atau tanpa penerbitan unit), unit registry (administrasi pemegang unit Discretionary Fund), dan accounting (mengelola mutasi efek/dana/unit dan pembuatan laporan-laporan).

- y. Jasa Kustodi untuk Administrasi Reksa Dana : Merupakan layanan fasilitas Kustodi Bank Mandiri yang menyediakan jasa administrasi reksadana yang diterbitkan oleh Manajer Investasi. Jenis layanan jasa yang diberikan meliputi unit pricing (perhitungan Nilai Aktiva Bersih/NAB), unit registry (administrasi pemegang unit reksadana), dan accounting (mengelola mutasi efek/dana/unit dan pembuatan laporan-laporan sesuai ketentuan pasar modal).
- z. Mandiri Trust Service : Merupakan layanan penitipan dengan pengelolaan atas harta milik nasabah (settlor) berdasarkan perjanjian tertulis antara Bank Mandiri sebagai Trustee dengan nasabah untuk kepentingan Pihak yang menerima manfaat (Beneficiary).

1.1.7 Livin by Mandiri

Livin merupakan sebuah aplikasi yang berfungsi sebagai *Internet Banking* untuk nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Melalui Livin ini nasabah bisa melakukan pembukaan rekening tabungan perdana secara daring, mengakses seluruh rekening tabungan, pinaman personal, dan kartu kredit. Aplikasi ini juga terintegrasi dengan ekosistem digital seperti *e-wallet* dengan hanya melakukan satu kali login sehingga nasabah tidak perlu membuka aplikasi lain untuk cek saldo ataupun melakukan *top-up*. Berikut adalah logo dari aplikasi Livin :



Gambar 1.3 Logo Aplikasi Livin

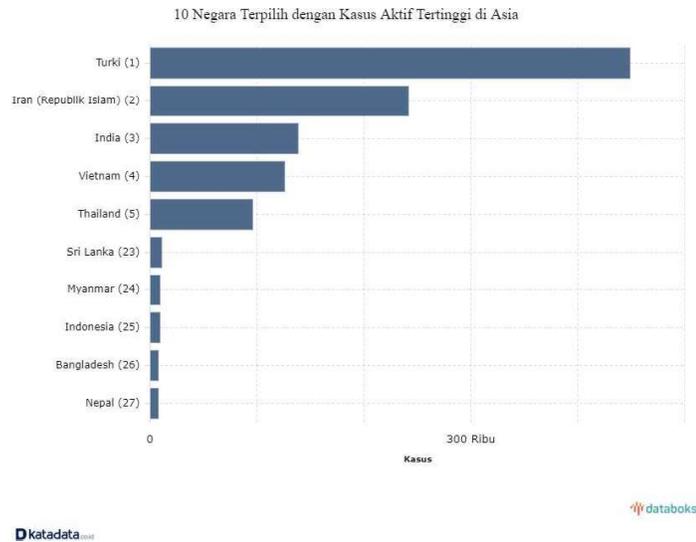
Sumber : www.bankmandiri.co.id

1.2 Latar Belakang Penelitian

Teknologi memungkinkan inovasi di banyak sektor terutama di layanan teknologi keuangan atau *Financial Technology* berkembang pesat. Salah satu bentuk layanan teknologi yang sedang dikembangkan adalah *Internet Banking* (IB). Hal ini dikarenakan layanan perbankan saat ini dituntut untuk lebih fleksibel, cepat, dan mudah seiring perkembangan teknologi di era globalisasi. *Internet Banking* menjadi yang paling menguntungkan di antara aplikasi e-commerce lainnya. Semua bank telah memperkenalkan *Internet Banking* untuk meningkatkan layanan dan mengurangi biaya yang dikeluarkan. Selain itu, IB tidak hanya akan menguntungkan bank tetapi juga akan memenuhi kebutuhan nasabah (Rahi & Abd-Ghani, 2016; Shahzad dkk., 2017). Penyesuaian teknologi perbankan setidaknya harus menawarkan layanan yang mendukung aktivitas nasabah atau pengguna dan dapat diakses dengan mudah. Untuk itu nasabah dianjurkan menggunakan layanan internet karena tidak perlu bertatap muka secara fisik dengan petugas bank dan tidak perlu berhadapan dengan nasabah lain. Hal ini untuk mengurangi ketidaknyamanan, biaya transaksi, dan waktu.

Berkaitan dengan meminimalisasi kontak secara fisik antar nasabah atau pengguna, dunia juga sedang dilanda pandemi Covid-19 yang mengharuskan untuk mengurangi dan membatasi aktivitas manusia yang memerlukan kontak langsung atau fisik agar tidak terjadi penularan virus. Hal ini membuat pemerintah di berbagai negara membuat beberapa kebijakan salah satunya adalah *physical distancing*. Kebijakan ini juga diserukan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) yang menyarankan nasabah perbankan melakukan transaksi secara *online*. Pemerintah di berbagai negarasemakin banyak yang mengambil tindakan untuk mendorong pembayaran tanpa kontak langsung atau fisik. Hal ini dikarenakan kekhawatiran banyak orang terhadap penyebaran virus Covid-19 melalui uang fisik. Uang fisik bisa menjadi media penularan virus ketika disentuh oleh orang yang terinfeksi. Oleh karena itu, WHO menyarankan proses pembayaran menggunakan uang digital bila memungkinkan (Brown,2020). Sebelum pandemi ini, pembayaran tanpa uang tunai atau fisik melalui smartphone sudah dikenal banyak orang di beberapa negara berkembang seperti Thailand, Vietnam, dan Indonesia. Di Indonesia, sudah ada imbauan untuk melakukan pembayaran digital yang disampaikan oleh Gubernur Bank Indonesia terutama di era pandemi Covid-19 untuk mencegah penularan (Bank Indonesia,2020; Keuangan IDN,2020).

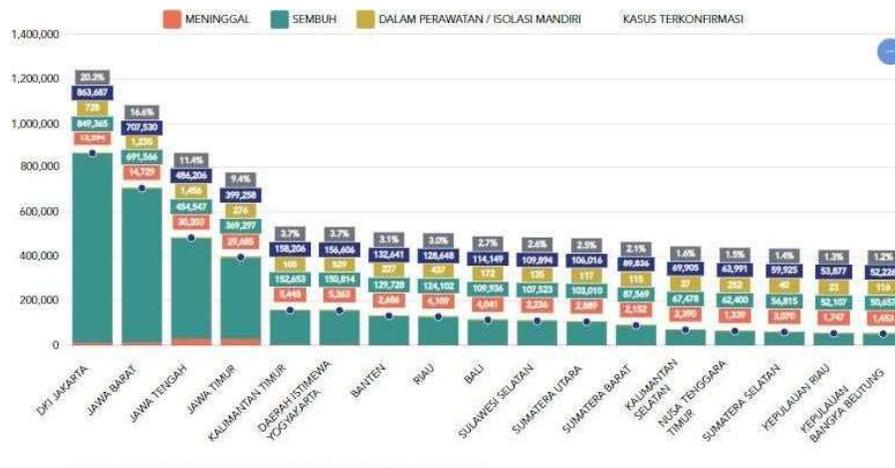
Kasus Covid-19 di Indonesia sendiri telah mencapai angka 4.254.815 per tanggal 26 November 2021 yang terdiri dari 4.102.993 kasus sembuh, 143.782 kasus meninggal dunia dan 8.040 kasus yang masih aktif (covid.go.id). Ini bukan merupakan angka yang kecil dimana Indonesia peringkat ke-25 di Asia untuk kasus aktif per tanggal 11 November 2021. Berikut adalah grafik 10 negara terpilih dengan kasus aktif tertinggi di Asia



Gambar 1.4 Grafik 10 Negara Terpilih dengan Kasus Aktif Tertinggi di Asia

Sumber : Worldometers

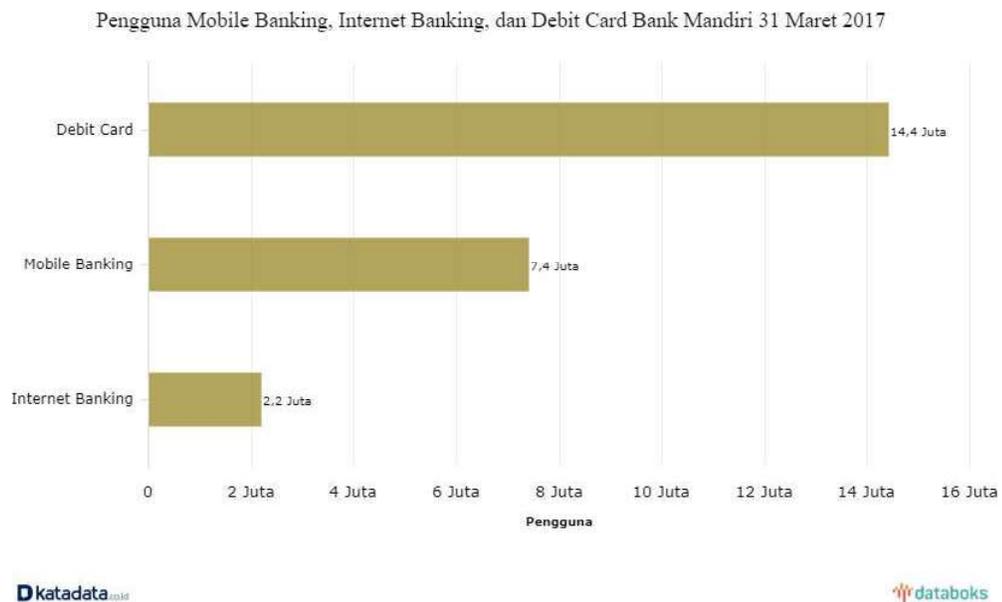
Untuk itu penelitian ini dilakukan di salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yaitu Bandung. Jawa Barat menjadi provinsi kedua tertinggi di Indonesia untuk total jumlah kasus Covid-19 setelah DKI Jakarta dengan angka 707.530 (16.6%). Berikut adalah grafik jumlah kasus Covid-19 Per-Propinsi di Indonesia



Gambar 1.5 Grafik Jumlah Kasus Covid-19 Per-Provinsi di Indonesia

Sumber : Covid19.go.id

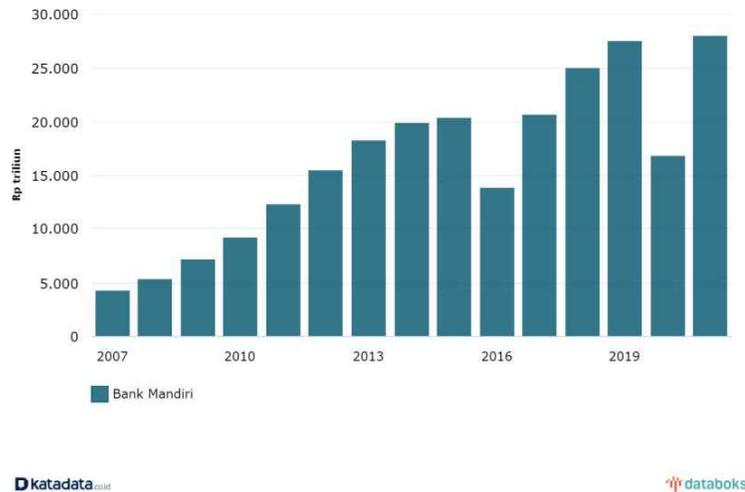
Untuk Bandung total kasus yang terkonfirmasi menyentuh angka 43.373 per tanggal 25 November 2021. Jumlah kasus Covid-19 yang tinggi membuat masyarakat di Bandung beralih dari pembayaran menggunakan uang tunai atau fisik ke *digital payment*. Transaksi ini bisa dilakukan dengan menggunakan beberapa platform seperti *e-wallet*, *Internet Banking* dan lain-lain. Pada penelitian ini akan menganalisa penggunaan *Internet Banking* di Bandung khususnya mahasiswa. *Internet Banking* yang akan diteliti adalah berupa aplikasi bernama Livin yang dibuat oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Pengguna Livin di Indonesia sudah mencapai angka 2.2 juta di tahun 2017. Berikut adalah grafik jumlah pengguna Mobile Banking, *Internet Banking* dan Debit Card Bank Mandiri tahun 2017



Gambar 1.6 Grafik Jumlah Pengguna Mobile Banking, *Internet Banking*, dan Debit Card Bank Mandiri Tahun 2017

Sumber : Bank Mandiri (Persero) Tbk, 2017

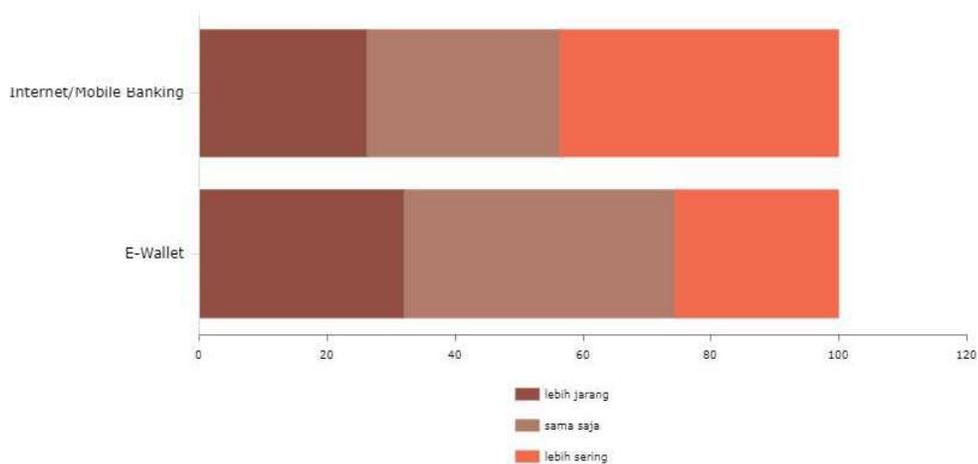
Selain itu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk raih laba bersih sebesar Rp 28,03 triliun sepanjang 2021, tumbuh 66,8% dibanding tahun sebelumnya. Raihan laba bank yang memiliki kode perdagangan BMRI tersebut mampu melampaui capaian sebelum terjadinya pandemi Covid-19, yakni pada 2019 yang sebesar Rp 27,48 triliun serta mencatat rekor tertinggi sepanjang sejarah.



Sumber : Bank Mandiri Persero Tbk

Dengan jumlah kasus Covid-19 yang tinggi, penggunaan layanan perbankan digital semakin meningkat. Layanan yang sering digunakan saat pandemi ini berupa *e-wallet* dan *Internet Banking*.

Layanan Digital Banking Paling Sering Digunakan saat Pandemi Corona

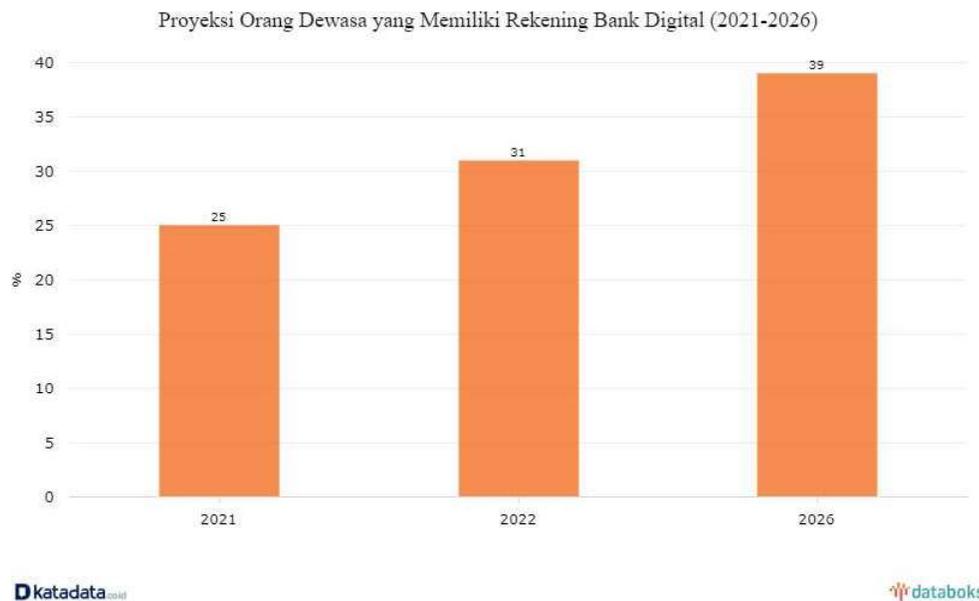


Gambar 1.7 Grafik Peningkatan Layanan Perbankan Digital Saat Pandemi

Sumber : Inventure Indonesia, Alvara Research Center, 26 Oktober 2020

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa pandemi virus corona Covid-19 membuat penetrasi digital semakin masif di sektor perbankan. Layanan perbankan digital, seperti internet/mobile banking dan e-wallet pun menjadi lebih sering digunakan oleh konsumen. Tercatat, ada 43,6% responden yang mengaku lebih sering menggunakan fitur internet/mobile banking. Sementara, 25,6% responden menyatakan lebih sering menggunakan e-wallet setelah adanya pandemi corona. Objek penelitian ini adalah Mahasiswa yang berdomisili di Bandung, Jawa Barat. Mahasiswa erat kaitannya dengan *digital payment* atau transaksi menggunakan uang digital karena mudah digunakan dan lebih efisien dibandingkan dengan menggunakan uang tunai khususnya saat pandemi Covid-19 ini yang mengharuskan mahasiswa mengurangi mobilitasnya. Selain itu hampir semua mahasiswa sekarang sudah memiliki *smartphone* atau ponsel pintar yang terkoneksi dengan internet.

mendukung dan mempermudah transaksi digital yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Peneliti juga melihat peluang dalam penelitian ini karena masih ada beberapa mahasiswa yang belum menggunakan layanan seperti *Internet Banking* sebagai metode pembayaran dikarenakan masih belum terbiasa. Untuk itu penelitian ini dilakukan agar bisa mengetahui seberapa besar penggunaan *Internet Banking* Livin Mandiri di kalangan mahasiswa Bandung. Objek penelitian ini adalah Mahasiswa di Bandung juga dikarenakan oleh pengguna *Internet Banking* Livin Mandiri di Jawa Barat yang terus meningkat. Bank Mandiri menjelaskan bahwa transaksi digital melalui Livin Mandiri mengalami peningkatan yang signifikan. Dari tahun ke tahun transaksi digital melalui Livin Mandiri meningkat 62,9% atau dari 42,9 juta transaksi pada September 2020 menjadi 70 juta transaksi pada September 2021. Pengguna aplikasi Livin Mandiri untuk wilayah Jawa Barat mencapai 858.000 pengguna karena adanya peningkatan sebesar 41% dibanding tahun sebelumnya (digitalbank.id, 2022). Penelitian ini dilakukan juga karena adanya penelitian yang mengatakan bahwa pengguna bank digital di Indonesia pada tahun 2026 akan mencapai angka 748 juta.



Gambar 1.8 Grafik Proyeksi Pengguna Bank Digital di Indonesia Tahun 2026

Sumber : Finder.com, 7 Oktober 2021

Grafik tersebut memproyeksikan orang dewasa Indonesia yang memiliki rekening bank digital akan semakin meningkat. Sebanyak 25% orang dewasa Indonesia memiliki rekening bank digital pada 2021. Angka ini setara dengan 47.722.913 orang pada 2021. Pada tahun 2022, pengguna bank digital Indonesia diperkirakan akan mencapai 31% atau 59.969.877 orang pada 2022. Kenaikan pengguna bank digital diproyeksikan akan terus meningkat menjadi 39% atau 74.785.062 pada 2026 (Finder.com, 2021).

TABEL 1.1

HASIL PRA KUESIONER PENGARUH ALAT PEMBAYARAN NON TUNAI

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah
	Pengaruh Alat Pembayaran Non Tunai			
1.	Apakah anda memahami penggunaan aplikasi Livin Mandiri sebagai alat pembayaran non tunai?	93,8%	6,3%	100%
2.	Apakah fitur aplikasi Livin Mandiri mudah digunakan?	87,5%	12,5%	100%
3.	Apakah alat pembayaran non tunai mengurangi jumlah transaksi menggunakan uang tunai?	68,8%	31,3%	100%
4.	Apakah merasa aman menggunakan aplikasi Livin Mandiri sebagai alat transaksi?	93,8%	6,3%	100%
5.	Apakah dengan menggunakan aplikasi Livin Mandiri meningkatkan kegiatan transaksi anda?	68,8%	31,3%	100%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2022

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden sebagian besar sudah menggunakan alat pembayaran non tunai sebagai instrumen yang di prioritaskan dalam kegiatan bertransaksi.

TABEL 1.2

HASIL PRA KUESIONER PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah
	Penggunaan <i>Internet Banking</i>			
1.	Apakah anda khawatir tertular virus Covid-19 saat melakukan transaksi menggunakan uang tunai?	62,5%	37,5%	100%
2.	Apakah anda merasa aman saat menggunakan aplikasi Livin Mandiri di era pandemi Covid-19 ini?	100%	0%	100%
3.	Apakah efektif menggunakan aplikasi Internet Banking Livin Mandiri di era pandemi Covid-19?	100%	0%	100%
4.	Apakah dengan menggunakan aplikasi Internet Banking bisa meningkatkan produktivitas anda di era pandemi Covid-19?	81,3%	18,8%	100%
5.	Apakah kedepannya anda akan terus menggunakan aplikasi Internet Banking Livin Mandiri?	93,8%	6,3%	100%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2022

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden sudah menggunakan aplikasi *Internet Bankin* Livin Mandiri sebagai alat pembayaran non tunai di era pandemi Covid-19 dan juga mendapat beberapa manfaat seperti efektivitas dalam bertransaksi serta meningkatkan produktivitas.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas teridentifikasi beberapa permasalahan antara lain persepsi mahasiswa di Bandung (nasabah Bank Mandiri) terhadap fitur pembayaran non tunai dalam bertransaksi selama pandemi Covid-19, penggunaan internet banking Bank Mandiri dan aplikasi m-banking Mandiri, Livin Mandiri, oleh

mahasiswa di Bandung dalam bertransaksi selama pandemi covid-19.

Hasil identifikasi masalah tersebut selanjutnya dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh alat pembayaran Non-Tunai terhadap cara bertransaksi mahasiswa di Bandung saat pandemi Covid-19?
- b. Bagaimana pengaruh alat pembayaran Non-Tunai terhadap cara bertransaksi mahasiswa di Bandung yang menggunakan Internet Banking?
- c. Bagaimana Internet Banking Livin Mandiri bisa membantu mahasiswa di Bandung saat bertransaksi?

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mengkaji :

- a. Pengaruh pandemi Covid-19 terhadap mahasiswa di Bandung dalam bertransaksi.
- b. Penggunaan aplikasi *Internet Banking* Livin Mandiri oleh mahasiswa di Bandung.
- c. Faktor – faktor yang membuat mahasiswa di Bandung menggunakan aplikasi *Internet Banking* Livin Mandiri saat pandemi Covid-19.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat kepada berbagai pihak yang bersangkutan baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat teoritis

Dengan penelitian ini, penulis dapat memahami mengenai perkembangan financial technology beserta pengaruhnya terhadap kegiatan bertransaksi di masyarakat, dimana sudah dipelajari di dalam mata kuliah keuangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi masyarakat khususnya mahasiswa dalam bertransaksi secara digital dengan menggunakan *Internet Banking* saat pandemi Covid-19 maupun seterusnya sehingga kegiatan transaksi uang bisa lebih efektif dan efisien serta mengurangi dampak dari pandemi yang sedang berlangsung.

1.5 Waktu dan Periode Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Februari - April 2022 di Bandung.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri atas 5 bab yang mengacu pada buku panduan skripsi/tugas akhir :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan umum tentang isi penelitian yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat hasil kajian kepustakaan terkait dengan topik pembahasan dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis, meliputi rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai variabel operasional, tahap penelitian, populasi dan sampel penelitian, Teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta Teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara kronologis dan sistematis tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisis, saran bagi objek penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya