

# **TESIS**

**PENGARUH IMPLIKASI WABAH COVID-19 TERHADAP  
TRANSAKSI DIGITAL & KINERJA BANK DI  
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk**

***THE IMPACT OF THE COVID-19 OUTBREAK ON DIGITAL  
TRANSACTIONS & BANK PERFORMANCE AT PT. BANK  
MANDIRI (PERSERO) Tbk***

**TIARA BATURANTE**

**A012212010**



**PROGRAM MAGISTER MENEJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH IMPLIKASI WABAH COVID-19 TERHADAP  
TRANSAKSI DIGITAL DAN KINERJA BANK  
DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK

disusun dan diajukan oleh :

**TIARA BATURANTE**  
A012212010

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **12 MEI 2023**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



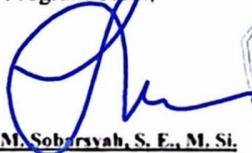
Prof. Dr. H. Djabir Hamzah, M. A.  
NIP. 19470115 197503 1 001

Pembimbing Pendamping.



Prof. Dr. H. Muh. Yunus Amar, S. E., M. T.  
NIP. 19620430 198810 1 001

Ketua Program Studi,



Dr. H. M. Sobriyah, S. E., M. Si.  
NIP. 19680629 199403 1 002

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, S. E., M. Si., CIPM.  
NIP. 19640205 199810 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tiara Baturante  
NIM : A012172010  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Skripsi/Tesis/Disertasi Dengan berjudul :

**"Pengaruh Implikasi Wabah Covid-19 terhadap Transaksi Digital dan Kinerja Bank di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk"**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta. Apabila di kemudian hari Skripsi/Tesis/Disertasi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 15 / 05 / 2023  
Yang menyatakan,

  
Tiara Baturante

## PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Tesis ini yang berjudul “Uji Implikasi Wabah Covid-19 Terhadap Transaksi Digital dan Kinerja Bank Di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk”.

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Magister Manajemen pada Program Studi Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin.

Selama proses penulisan Tesis ini, begitu banyak bantuan dan dukungan yang diterima penulis dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin.**
2. **Prof. Dr. Hj. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.**
3. Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si selaku ketua Departemen Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Prof. Dr. H. Djabir Hamzah., MA dan Prof. Dr. H. Muh. Yunus Amar., SE., MT sebagai tim penasehat atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan.
5. Prof. Dr. Maat Pono, SE., M.Si, Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si, dan Dr. Wahda, SE., M.Pd., M.Si sebagai tim penguji dan penilai demi kebaikan rancangan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan keteladanan selama menjadi mahasiswa.

7. Keluarga besar saya, suami, orang tua, dan saudara yang telah memberikan yang terbaik berupa dukungan moril, materil dan doa untuk penulis terutama selama menempuh Pendidikan.
8. Seluruh teman dan sahabat serta senantiasa memberi semangat dan sumbangsih pikiran teman-teman di Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Hasanuddin kepada penulis selama membina ilmu, semoga kita semua senantiasa di beri kemudahan dalam menempuh pendidikan selanjutnya.

Tentunya masih banyak lagi pihak-pihak yang penulis tidak sapat sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala kebaikan, bantuan dan dukungan yang telah di berikan kepada penulis.

Penulis menyadari Tesis ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam tesis ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran membangun akan lebih menyempurnakan tesis ini.

Kiranya ala yang penulis paparkan dalam proposal penelitian ini bisa bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Makassar, 30 Mei 2023

**TIARA BATURANTE**

## ABSTRAK

TIARA BATURANTE. *Pengaruh Implikasi Wabah Covid-19 terhadap Transaksi Digital dan Kinerja Bank di PT Bank Mandiri (Persero), Tbk.* (dibimbing oleh Djabir Hamzah dan Muh. Yunus Amar).

Masa pandemi Covid-19 membuat gaya kehidupan sosial ekonomi dalam masyarakat sangat berubah secara signifikan sehingga masyarakat memiliki keterbatasan transaksi secara tunai dalam melakukan kegiatan finansial sehari-hari. Masyarakat melakukan pembayaran dengan transaksi digital berupa *mobile banking* untuk mengurangi kontak fisik yang tentunya akan mengurangi penyebaran Covid-19. Oleh karena itu, kinerja bank sangat menentukan keamanan, kemudahan, dan kenyamanan masyarakat bertransaksi menggunakan transaksi digital. Desain Penelitian adalah pengambilan sampel di masa *new normal* pandemi Covid-19. Sampel sebanyak 371 nasabah di Bank Mandiri Cabang Makassar Kartini yang dipilih secara *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling* dan penentuan rumus metode Slovin, menyebarkan kuesioner lalu mengumpulkan data. Data dianalisis secara deskriptif dan analisis data SEM (*structural equation modeling*). Disimpulkan bahwa implikasi wabah Covid-19 dan transaksi digital memiliki pengaruh signifikan serta positif pada kinerja bank.

Kata kunci: implikasi wabah Covid-19, transaksi digital, kinerja bank



## ABSTRACT

TIARA BATURANTE. *The Effect of the Implications of Covid-19 Outbreak on Digital Transactions and Bank Performance at PT. Bank. Mandiri (Persero), Tbk* (supervised by Djabir Hamzah and Muh. Yunus Amar)

The Covid-19 pandemic has made the social and economic lifestyle in society significantly changed, so that people have limited cash transactions in carrying out daily financial activities. People make payments with digital transactions in the form of mobile banking to reduce physical contact that can certainly reduce the spread of Covid-19. Therefore, the bank's performance greatly determines how the security, convenience, and convenience of people transact using digital transactions. The design of this study is to take samples during the New Normal period of the Covid-19 pandemic. The sample consisted of 371 customers at Bank Mandiri Makassar Kartini Branch selected with non-probability accidental sampling method determined using Slovin method formula. The data were obtained using questionnaires. The data were generated and then analyzed using descriptive analysis techniques and SEM (Structural Equation Modelling) data analysis. Thus, it is concluded that the implications of the Covid-19 outbreak and digital transactions have a significant and positive effect on bank performance.

Keywords: implications of Covid-19 outbreak, digital transactions, Bank performance



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Kegunaan Penelitian</b> .....	7
<b>1.4.1 Kegunaan Bagi Perusahaan</b> .....	7
<b>1.4.2 Kegunaan Bagi Ilmu Pengetahuan</b> .....	7
<b>1.4.3 Kegunaan Bagi Penulis</b> .....	7
<b>1.4.4 Kegunaan Bagi Masyarakat</b> .....	8
<b>1.5 Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	8
<b>1.6 Sistematika Penulisan</b> .....	8
<b>BAB II</b> .....	10
<b>STUDI LITERATUR</b> .....	10
<b>2.1 Tinjauan Teori dan Konsep</b> .....	10
<b>2.1.1 Implikasi Wabah Covid-19</b> .....	10
<b>2.1.2 Transaksi Digital</b> .....	12
<b>2.1.3 Kinerja Bank</b> .....	18
<b>2.2 Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....	22
<b>BAB III</b> .....	28
<b>KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b> .....	28
<b>3.1 Kerangka Konseptual</b> .....	28
<b>Implikasi Wabah Covid-19 (X)</b> .....	29
<b>Kinerja Bank PT. Bank Mandiri (Z)</b> .....	30
<b>Transaksi Digital (Y)</b> .....	31
<b>3.2 Perumusan Hipotesis</b> .....	31
<b>3.3 Hubungan Antar Variabel</b> .....	32
<b>BAB IV</b> .....	34
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	34
<b>4.1. Rancangan Penelitian</b> .....	34

4.2. Definisi Operasional .....	34
4.3. Waktu & Lokasi Penelitian .....	36
4.4. Populasi, Sampel, & Teknik Pengambilan Sampel.....	36
4.5. Jenis & Sumber Data.....	37
4.5.1 Jenis Data .....	37
4.5.2 Sumber Data .....	37
4.6. Metode Pengumpulan Data .....	37
4.7 Teknik Analisis Data.....	38
A. Analisis Deskriptif .....	38
B. Analisis Data Metode Structural Equation Modeling (SEM) .....	39
<b>BAB V .....</b>	<b>40</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
5.2 Gambaran Umum Responden .....	40
5.2.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
5.2.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	41
5.2.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
5.2.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
5.3 Analisis Deskripsi .....	44
5.3.1 Variabel Implikasi Wabah Covid-19.....	44
5.3.2 Variabel Transaksi Digital .....	45
5.3.3 Variabel Kinerja Bank.....	46
5.4 Analisis Data Metode Structural Equation Modeling (SEM) .....	48
5.4.1 Uji Validitas Faktor ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	48
5.4.2 Uji Daya Diskriminasi Aitem & Reliabilitas.....	51
5.4.3 Uji Structural Equation Model (SEM) .....	53
5.5 Pembahasan .....	55
5.5.1 Pengaruh Implikasi Wabah Covid-19 Terhadap Kinerja Bank .....	55
5.5.2 Pengaruh Implikasi Wabah Covid-19 Terhadap Transaksi Digital .....	59
5.5.3 Pengaruh Transaksi Digital Terhadap Kinerja Bank .....	61
5.5.4 Pengaruh Implikasi Wabah Covid-19 Terhadap Kinerja Bank .....	63
melalui Transaksi Digital.....	63
<b>BAB VI.....</b>	<b>66</b>

<b>PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
<b>6.1 Kesimpulan .....</b>	<b>66</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>20-25</b>
<b>Tabel 2.6.1 Pedoman Kategorisasi Skor Tanggapan Responden .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 5.5 Interpretasi Rata-Rata Item Dalam Variabel Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 5.6 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Implikasi Wabah Covid-19 .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 5.7 Rekapitulasi Kuesioner Jawaban Kuesioner Variabel Transaksi Digital .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 5.8 Rekapitulasi Kuesioner Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Bank .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 5.9 Pengujian Factor Loading .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 5.10 Pengujian Fit Indices .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 5.11 Pengujian Other Fit Measures .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 5.12 Pengujian Diskriminasi Aitem .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 5.13 Pengujian Reliabilitas .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 5.14 Pengujian Analisis SEM .....</b>	<b>48-89</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Tingkat Pertumbuhan Keuangan Digital Triwulan I 2022.....</b>	<b>12</b>
<b>Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar Kuesioner Implikasi Wabah Covid-19 .....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar Kuesioner Transaksi Digital .....</b>	<b>71-72</b>
<b>Gambar Kuesioner Kinerja Bank .....</b>	<b>72</b>
<b>Gambar Hasil Uji Validitas Faktor .....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar Uji Diskrimiasi Aitem &amp; Reliabilitas .....</b>	<b>74</b>
<b>Gambar Uji Analisis SEM .....</b>	<b>74</b>
<b>Gambar Model Plot .....</b>	<b>75</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sudah berada di era teknologi yang berbasis digital, terutama sejak menghadapi masa pandemi Covid-19 pemerintah menyarankan untuk kita bisa beradaptasi, tentu hal ini akan membuat gaya kehidupan sosial, ekonomi dalam masyarakat menjadi sangat berubah secara signifikan. Sehingga masyarakat memiliki keterbatasan transaksi secara tunai dalam melakukan kegiatan finansial sehari-hari. Dampak dari pandemi ini membuat konsumen beralih serta mencoba cara baru dalam penggunaan transaksi secara daring yang tentu tidak lepas dari internet. Hasil riset yang dilakukan oleh inventure, bahwa pandemi membuat dorongan terhadap pembayaran secara cashless, cardless, dan contactless sebagai prioritas konsumen saat digunakan untuk kegiatan transaksi di tahun 2021.

Secara tidak langsung hal ini akan disebut sebagai digital payment yang tentu saja akan mengalami kenaikan sebagai cara baru saat bertransaksi di masa pandemi saat ini. Digital payment memiliki beberapa jenis seperti m-banking, sms banking, internet banking, dompet digital, dan lain sebagainya membuat perubahan terhadap perilaku konsumen di masa pandemi serba mobilitas menjadi terbatas, adaptasi, dan hadirnya kebiasaan baru terjadi di berbagai kehidupan konsumen. Oleh karena itu, pertumbuhan digital payment akan terhubung dengan keberadaan e-commerce di Indonesia. Sebab, e-commerce akan selalu meningkat keuntungannya dari digitalisasi yang akan terus maju. Belum lagi ditambah dengan generasi milenial serta penggunaan smartphone dan internet yang sangat tinggi inilah yang menjadi faktor Indonesia menjadi pasar yang penting dengan metode digital payment dan e-commerce. Penggunaan aktif internet di Indonesia dengan jumlah sekitar 180 juta penggunaan yang menempati posisi ke-4 secara global dengan

pengguna terbanyak, mulai dari 58% penggunaan layanan daring (online) dan 36% untuk layanan belanja online (e-commerce). Selain itu juga membayar tagihan bukan hanya transaksi retail dan jasa online saja, pengguna aplikasi pembayaran digital dapat digunakan untuk transaksi berbagai rekening, tagihan bulanan seperti listrik, air, asuransi, pajak dan lain-lain menjadi mudah, cepat, dan nyaman. Namun yang menjadi masalah saat ini, banyak orang yang belum mengetahui bagaimana cara menggunakan metode pembayaran yang menyenangkan dan memiliki berbagai manfaat serta keuntungan dalam penggunaannya. Salah satu alasan bagi konsumen terhadap sistem pembayaran digital yang sekarang menjadi favorit ialah tidak harus repot membawa uang secara tunai dalam jumlah banyak, sehingga solusinya memiliki aplikasi keuangan m-banking yang juga terhubung dalam mengisi saldo pada dompet digital seperti shopeepay, ovo, gopay, dana, dan sejenisnya. Selain hal tersebut juga karena, faktor yang tentunya ada sebagai pendorong membuat digital payment Indonesia banyak digunakan, seperti banyaknya penawaran diskon atau cashback, undian hadiah, sampai bonus yang membuat konsumen tergiur pada layanan pembayaran digital.

Mobile banking menjadi salah satu digital payment yang akan menjadi populer perbankan masa depan, dengan segala aspek efektif, efisien, dan kecepatannya membuat Indonesia akan berada di Go digital untuk perkembangan ekonomi pada masa pandemi saat ini dan masa depan, dalam kegiatan finansial sesuai kebutuhan sehari-hari konsumen, terutama konsumen yang masih membutuhkan informasi dan penerapannya. Dan mengetahui bagaimana menyelesaikan dan menghadapi masalah dalam kegiatan transaksi via digital atau online.

Wabah COVID-19 telah mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan transaksi. Banyak orang yang mulai menghindari transaksi langsung dan lebih memilih untuk menggunakan layanan digital. Hal ini terlihat pada pertumbuhan penggunaan aplikasi perbankan dan layanan keuangan digital lainnya. Menurut laporan Bank Indonesia, pada tahun 2020, transaksi keuangan digital di Indonesia meningkat sebesar

16,7% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, Bank Mandiri juga melaporkan bahwa pada kuartal III 2020, transaksi melalui aplikasi Mandiri Online meningkat sebesar 88,7% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Namun, peningkatan penggunaan layanan digital juga membawa tantangan bagi bank, terutama dalam hal keamanan dan penanganan penipuan online. Bank Mandiri harus memastikan bahwa layanan digitalnya aman dan terhindar dari serangan siber. Selain itu, bank juga perlu mengembangkan sistem yang mampu mendeteksi dan mencegah penipuan online. (Bank Indonesia, 2020)

Masyarakat melakukan pembayaran secara digital untuk mengurangi kontak fisik antara penjual dan pembeli yang tentunya akan mengurangi penyebaran Covid-19. World Health Organization (WHO) menyatakan uang tunai dapat menjadi faktor penyebaran virus Covid-19. Walau belum ada penelitian lebih lanjut, masyarakat beranggapan uang tunai yang kotor dapat menjadi media penyebaran virus sehingga menimbulkan asumsi untuk menggunakan pembayaran secara digital (Fatoni, Susilawati, Yulianti, & Iskandar, 2020) dalam (Humairoh et al., 2020). Dengan adanya asumsi tersebut, masyarakat banyak yang beralih menggunakan cashless atau nontunai. Bank Indonesia (BI) mencatat volume dan nilai transaksi uang elektronik di Indonesia terus mengalami peningkatan dalam kurun waktu lima tahun ke belakang. Terlebih lagi ketika terjadi pandemi Covid-19 ini, transaksi uang elektronik mengalami lonjakan yang signifikan.

Wabah COVID-19 juga memiliki dampak yang signifikan pada kinerja Bank Mandiri. Sejak wabah ini muncul, Bank Mandiri menghadapi berbagai tantangan, seperti penurunan kualitas aset, penurunan kinerja operasional, dan peningkatan kewajiban restrukturisasi kredit. Namun, bank ini berhasil mengatasi tantangan ini dengan mengambil tindakan yang cepat dan tepat. Selain itu, Bank Mandiri juga berusaha memanfaatkan peluang yang muncul akibat pandemi COVID-19, seperti pertumbuhan transaksi digital dan permintaan pinjaman dari sektor yang terkena dampak. Bank ini mengembangkan produk dan layanan baru

untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti layanan pinjaman online dan program restrukturisasi kredit. Dengan demikian, Bank Mandiri dapat mempertahankan kinerjanya di tengah situasi yang sulit. (Bank Mandiri, 2020)

Beberapa dampak yang dirasakan oleh Bank Mandiri adalah penurunan kinerja keuangan, penurunan volume bisnis, dan peningkatan risiko kredit. Menurut laporan keuangan Bank Mandiri pada tahun 2020, laba bersih bank ini turun sebesar 23% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh penurunan pendapatan bunga dan pendapatan komisi. Selain itu, volume bisnis Bank Mandiri juga menurun karena adanya pembatasan aktivitas ekonomi selama pandemi COVID-19. Selain itu, pandemi COVID-19 juga meningkatkan risiko kredit bagi Bank Mandiri. Banyak nasabah yang mengalami kesulitan membayar kredit mereka karena pengaruh pandemi. Hal ini terlihat dari kenaikan rasio NPL (Non-Performing Loan) yang mencapai 3,1% pada tahun 2020, naik dari 2,6% pada tahun sebelumnya (Nugroho, 2020)

Dampak pandemi COVID-19 juga menyebabkan penurunan kinerja aset Bank Mandiri, terutama pada segmen kredit korporasi dan ritel. Pada kuartal III 2020, rasio kredit bermasalah (NPL) Bank Mandiri meningkat dari 2,7% menjadi 3,1% (Triyono, 2020). Pandemi COVID-19 juga mempengaruhi pertumbuhan bisnis Bank Mandiri, terutama dalam hal penghimpunan dana pihak ketiga. Pada kuartal III 2020, pertumbuhan dana pihak ketiga Bank Mandiri turun sekitar 0,8% dibandingkan dengan kuartal III 2019. (Bank Mandiri, 2020)

Pandemi COVID-19 menyebabkan penurunan pendapatan bunga Bank Mandiri. Hal ini terjadi karena bank mengalami penurunan suku bunga akibat kebijakan moneter yang dilakukan oleh Bank Indonesia untuk menstabilkan ekonomi. Selain itu, pandemi COVID-19 juga membuat banyak nasabah Bank Mandiri yang mengalami kesulitan dalam membayar cicilan kredit, sehingga menyebabkan penurunan pendapatan bunga dari sektor kredit. Kemudian pandemi COVID-19 juga menyebabkan penurunan pendapatan provisi Bank Mandiri. Hal ini terjadi

karena bank harus mengeluarkan dana yang lebih besar untuk menangani kredit macet akibat pandemi COVID-19. Selain itu, Bank Mandiri juga harus mengurangi suku bunga dan biaya administrasi kredit untuk membantu nasabah yang terkena dampak pandemi COVID-19. Selanjutnya Akibat penurunan pendapatan bunga dan pendapatan provisi, Bank Mandiri mengalami penurunan laba bersih. Hal ini terjadi karena laba bersih merupakan selisih antara pendapatan dan biaya. Dengan turunnya pendapatan, maka laba bersih Bank Mandiri juga ikut turun

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku individu di masa New Normal pandemi Covid-19 terhadap penggunaan sistem pembayaran elektronik. Penelitian terdahulu banyak membahas terkait faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan, seperti persepsi keamanan, kepercayaan, juga model penerimaan teknologi (Crowe dkk., 2011; Kim, dkk., 2010; Laudon & Laudon, 2018), sedangkan penelitian ini mengambil sampel di masa New Normal pandemi Covid-19 dan menguji apakah pandemi mendorong perubahan perilaku individu. Perubahan perilaku yang dimaksud adalah penggunaan sistem pembayaran konvensional menjadi digital dan akan terus menggunakan sistem digital ke depannya. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH IMPLIKASI WABAH COVID-19 TERHADAP TRANSAKSI DIGITAL & KINERJA BANK DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja PT. Bank Mandiri?
2. Apakah Implikasi wabah Covid-19 berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja PT. Bank Mandiri?
3. Apakah kompetensi berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap transaksi digital?
4. Apakah implikasi wabah Covid-19 berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap transaksi digital?
5. Apakah kinerja PT. Bank Mandiri berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap transaksi digital?
6. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap transaksi digital melalui kinerja PT. Bank Mandiri?
7. Apakah implikasi wabah Covid-19 berpengaruh terhadap transaksi digital melalui kinerja PT. Bank Mandiri?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara langsung dan signifikan kompetensi melalui kinerja PT. Bank Mandiri.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara langsung dan signifikan implikasi wabah Covid-19 melalui kinerja PT. Bank Mandiri.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara langsung dan signifikan kompetensi terhadap transaksi digital.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara langsung dan signifikan implikasi wabah Covid-19 pada transaksi digital.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja PT. Bank Mandiri melalui transaksi digital.

6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara langsung dan signifikan kompetensi terhadap Transaksi Digital melalui kinerja PT. Bank Mandiri.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara langsung dan signifikan pengaruh dampak Covid-19 terhadap transaksi digital melalui Kinerja PT. Bank Mandiri.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Bagi Perusahaan**

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan atau dasar pengambilan keputusan manajerial dalam melakukan perbaikan-perbaikan internal sebagai upaya untuk mengembangkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah
2. Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk untuk mengembangkan potensi pelayanan transaksi digital yang lebih baik agar dapat lebih menarik minat masyarakat dalam melakukan transaksi non-tunai.

##### **1.4.2 Kegunaan Bagi Ilmu Pengetahuan**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan juga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk peneliti lain yang ingin melakukan pengembangan terhadap topik yang sama.
2. Sebagai Referensi untuk peneliti yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang dengan topik yang sama karena belum banyak jurnal dan penelitian yang membahas secara mendalam mengenai dampak pandemi Covid-19 terhadap transaksi digital.

##### **1.4.3 Kegunaan Bagi Penulis**

1. Dapat menambah pengalaman dalam bidang penelitian.
2. Mengetahui jawaban dari suatu permasalahan yang timbul dalam upaya menciptakan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah.

3. Dapat menerapkan hasil penelitian kedalam realitas kehidupan untuk mencapai apa yang diharapkan.

#### **1.4.4 Kegunaan Bagi Masyarakat**

1. Hasil Penelitian ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat untuk masyarakat untuk bertransaksi menggunakan transaksi digital di masa Pandemi Covid-19.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca untuk mulai banyak melakukan pembayaran non tunai disbanding pembayaran tunai yang memiliki lebih banyak risiko.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Makassar Kartini. Yang menjadi responden adalah nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Makassar Kartini.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian tesis yang dilakukan maka di susunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini secara sistematis tersusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan berisikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik bagi perusahaan, pengetahuan maupun penulis, serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab tinjauan pustaka terdapat telaah pustaka dan teori terkait implikasi wabah Covid-19, transaksi digital dan kinerja bank mandiri, yang dilanjutkan dengan penelitian terdahulu.

## **BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

Dalam bab kerangka pemikiran dan hipotesis berisi tentang gambaran terhadap kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis yang akan diuji.

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil analisis data yang menguraikan mengenai gambaran umum responden, proses dan hasil analisis data serta pengujian hipotesis. Pembahasan dalam bab ini harus dilakukan dengan menggunakan teori yang telah dikemukakan di bab II beserta interpretasinya untuk menghasilkan kesimpulan yang beralasan kuat, maka dalam membahas perlu digunakan tolak ukur (untuk penelitian kuantitatif), dan referensi dalam konteks yang relevan (untuk penelitian kualitatif).

## **BAB VI PENUTUP**

Merupakan kesimpulan, pernyataan yang singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian, dan saran-saran yang didasarkan atas penelitian terkait sebagai masukan positif untuk organisasi dalam penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **STUDI LITERATUR**

#### **2.1 Tinjauan Teori dan Konsep**

##### **2.1.1 Implikasi Wabah Covid-19**

###### **2.1.1.2 Implikasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti kata implikasi adalah keterlibatan atau keadaan terlibat atau keterkaitan dan menjadi kata imbuhan dari implikasi seperti kata berimplikasi atau mengimplikasi yang mempunyai hubungan erat yang melibatkan suatu hal.

Kata implikasi mempunyai persamaan kata yang cukup beragam atau mempunyai arti yang cukup banyak seperti, keterkaitan, keterlibatan, efek, sangkutan, asosiasi, akibat, konotasi, maksud, siratan, dan sugesti. Kata implikasi sebenarnya lebih umum digunakan dalam konteks atau rana percakapan ilmiah dan penelitian.

Seringkali orang menggunakan kata implikasi digunakan berada pada bahasa penelitian, arti kata implikasi itu sendiri sesungguhnya memiliki cakupan yang sangat luas dan beragam, sehingga dapat digunakan dalam berbagai kalimat dalam cakupan bahasa yang berbeda-beda, kata implikasi dapat dipergunakan dalam berbagai keadaan maupun situasi yang mengharuskan seseorang untuk berpendapat atau berargumen, kata implikasi bisa diartikan seperti keterkaitan, dampak, efek, sugesti, perubahan, keadaan dan lain-lainnya.

Implikasi merupakan efek yang ditimbulkan atau keadaan di masa depan atau dampak yang dirasakan ketika melakukan sesuatu, manusia sebagai makhluk sosial selalu berhubungan dengan orang lain maka tingkah laku manusia dipengaruhi oleh orang lain, pengaruh itu bisa berasal dari keluarga, teman, dan masyarakat di lingkungan kita, tindakan sosial manusia diperoleh melalui proses belajar dan proses pengalaman dari orang lain. (Bustomi,2020).

Berdasarkan uraian diatas maka, implikasi adalah akibat yang timbul dari adanya penerapan suatu program atau kebijakan yang dapat berdampak baik atau buruk terhadap pihak-pihak yang menjadi sasaran pelaksanaan program atau kebijakan tersebut.

### **2.1.1.3 Wabah Covid-19**

Indonesia sedang dilanda bencana berupa Covid-19 yang penyebarannya sangat cepat. Virus Covid-19 atau yang biasa disebut dengan virus corona pertama kali ditemukan dikota Wuhan Cina yang menyebar hampir ke seluruh dunia tak terkecuali Indonesia. Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia (Putri, 2020). Virus covid-19 merupakan virus yang menyerang sistem pernafasan manusia dan hewan. Corona dapat menimbulkan gangguan pada sistem pernafasan, infeksi paru-paru berat bahkan menimbulkan kematian. Gejala orang yang terinfeksi virus corona memiliki gejala ringan seperti demam, batuk, dan kesulitan bernafas. Gejala tersebut dapat berkembang menjadi pneumonia berat. Virus covid-19 ini disebarkan oleh hewan dan mampu menjangkit dari satu spesies ke spesies lainnya termasuk manusia. Covid-19 menyebar dari satu orang ke orang lain melalui droplet dari saluran pernafasan yang dihasilkan ketika batuk atau bersin. Wabah ini ditetapkan sebagai darurat kesehatan global karena virus ini membuat kegiatan sehari-hari menjadi terhambat. Untuk menekan angka penyebaran virus Covid-19 ini pemerintah menetapkan kebijakan physical distancing dan menghimbau masyarakat agar tetap dirumah saja. Kebijakan ini memicu masyarakat Indonesia beralih dari pembayaran manual jadi menggunakan pembayaran digital dengan tujuan mengurangi interaksi fisik.

Pandemi Covid-19 sangat berdampak pada kehidupan sosial bahkan perekonomian baik dari sisi perdagangan, investasi bahkan pariwisata (Putri, 2020). Bank Indonesia berusaha untuk mempertahankan perekonomian Indonesia ditengan perekonomian global yang sedang

terguncang akibat virus Covid-19 ini. Perekonomian Indonesia mengalami penurunan hingga 5% atau akan mendekati ke yang lebih rendah lagi, selain itu indeks harga saham juga mengalami pelemahan dan perusahaan BUMN mengalami kerugian (D. A. D. Nasution et al., 2020).

Berbagai langkah dan kebijakan penanganan pandemi yang berujung pada pembatasan sosial seolah turut mengurung rencana dan pergerakan bisnis. Semua pelaku bisnis harus siap beradaptasi dengan segala perubahan. Adanya pembatasan sosial mendorong berbagai sektor bisnis beralih ke transaksi digital. Konteks pembatasan sosial ternyata sangat relevan dengan model transaksi digital. Berdasarkan survei Danareksa Research Institute (DRI), sejak satu semester pandemi di Indonesia, terpantau perubahan kebiasaan dan perilaku masyarakat, khususnya dalam aktivitas bisnis. Para pelaku bisnis dan masyarakat mulai mengoptimalkan penggunaan transaksi digital.

### **2.1.2 Transaksi Digital**

Transaksi digital adalah pembayaran nontunai (cashless) seperti mobile banking atau perangkat transaksi virtual lainnya. Tersedianya fasilitas ini membuat orang tidak perlu beranjak dari tempat duduk untuk bertransaksi. Hanya melalui smartphone yang terhubung internet, semua bisa dilakukan.

Transaksi non tunai menjadi cara pembayaran baru yang dilakukan sejak adanya pandemi covid-19 (Aulia, 2020). Pembayaran secara konvensional mulai ditinggalkan sejak tren pembayaran digital banyak dilakukan oleh masyarakat. Perkembangan financial technology (fintech) juga menjadikan masyarakat lebih mudah dalam melakukan transaksi secara digital. Pemerintah melalui Bank Indonesia sejak tahun 2014 sudah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sebagai bentuk implementasi kebijakan pembayaran digital dan memberikan dukungan kepada masyarakat agar mudah melakukan transaksi (Ulfi, 2020). Adanya pandemi covid-19 sejak awal tahun 2020 menjadikan transaksi digital sebagai alternatif terbaik untuk melakukan transaksi

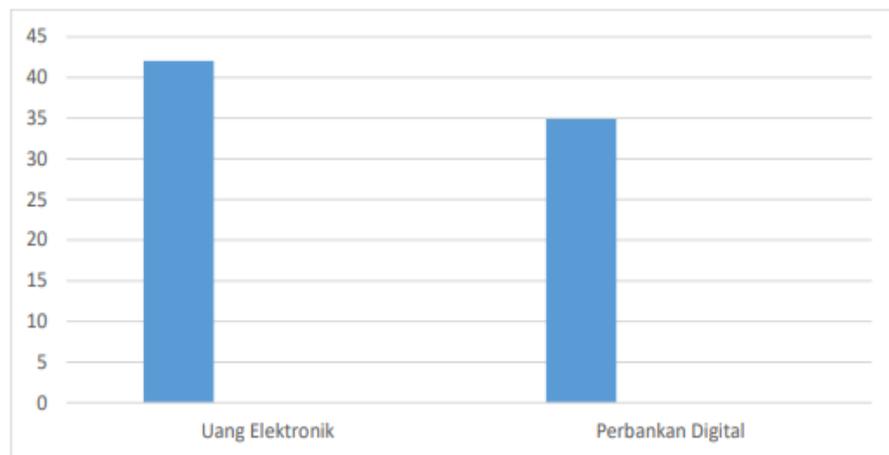
dengan orang lain. Pemerintah Indonesia membuat kebijakan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi non tunai sebagai langkah mengurangi penyebaran virus covid-19 (Prasetya, 2020).

Perkembangan yang sangat pesat oleh pelayanan transaksi digital yang mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), transaksi digital merupakan sebuah inovasi yang terjadi pada industri jasa keuangan dengan memanfaatkan teknologi. Produk dari perbankan biasanya sebuah sistem yang dibangun untuk menjalankan mekanisme transaksi keuangan, sehingga masyarakat dengan mudah dapat menggunakan transaksi digital berbasis fintech. Kebijakan pemerintah membatasi kegiatan masyarakat saat terjadi pandemi covid-19 dapat teratasi dengan adanya digital payment system yang merupakan bagian dari fintech. Transaksi atau pembayaran yang dilakukan masyarakat dapat dilakukan secara digital tanpa bertemu langsung dengan mitra transaksi.

Di Indonesia, digital payment system yang sering digunakan oleh masyarakat terdiri dari Mobile banking, Flip, OVO, Go-pay, DANA, Sakuku, Link Aja, Shopee pay, dan lain sebagainya. Adanya aplikasi pembayaran digital membuat transaksi lebih cepat dilakukan dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Danuri, 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2021), Nurohman, dkk (2021), Tarantang, dkk (2019) transaksi secara digital memberikan banyak manfaat bagi penggunanya seperti: tidak perlu membawa uang tunai; memudahkan pengelolaan keuangan pribadi; transaksi yang efisien dan ekonomis; meminimumkan risiko dari penggunaan uang tunai; lebih mudah disimpan dan aman; dapat dilakukan dengan cepat tanpa terbatas jarak; memperlancar kegiatan bisnis; mempercepat masyarakat mendapatkan barang dan jasa; dan memberikan harapan positif berupa kepercayaan.

Pada tahun 2021 transaksi digital berbasis internet di Indonesia diperkirakan mencapai Rp 997,74 triliun dengan pertumbuhan mencapai 49 persen dibandingkan tahun sebelumnya (Pradana, 2021). Gambar 1

menunjukkan Bank Indonesia melaporkan peningkatan transaksi keuangan digital periode Januari - Maret 2022 mencapai 42,06% (yoy) dan akan terus berkembang hingga 18,03% (yoy) menjadi Rp360 triliun sepanjang tahun 2022. Peningkatan transaksi digital ini tidak lepas dari peran Bank Indonesia yang terus mendorong ekonomi dan keuangan digital lebih inklusif dan efisien melalui kebijakan sistem pembayaran non tunai (Rahman, 2022). Kelancaran dalam transaksi atau pembayaran dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang sempat mengalami penurunan sejak awal pandemi covid-19. Seperti kajian yang dilakukan oleh Abidin (2015) menyatakan bahwa kebijakan uang elektronik memberikan harapan baru bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia.



Sumber: Bank Indonesia, 2022

**Gambar 2.1 Tingkat Pertumbuhan Keuangan Digital Triwulan 1 2022**

Data diatas menunjukkan pertumbuhan penggunaan transaksi non tunai pada triwulan I tahun 2022 yang mencapai 42,06 persen (yoy) yang terus berkembang hingga 18,03% (yoy) menjadi Rp360 triliun akan jauh lebih besar apabila dibandingkan dengan transaksi non tunai tahun sebelumnya. Seperti yang disampaikan oleh Gubernur Bank Indonesia (BI) Perry Warjiyo dikutip dari Bisnis.com (2021) menyampaikan bahwa transaksi digital di Indonesia hanya 45,05 persen (yoy) atau setara Rp 209,8 triliun. Peningkatan jumlah transaksi non tunai yang terus mengalami pertumbuhan menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia lebih

terbuka untuk menerima transaksi non tunai. Begitupula transaksi perbankan digital juga mengalami peningkatan pesat mencapai 34,9 persen (yoy) pada triwulan pertama tahun 2022 dan diperkirakan tumbuh 26,72% (yoy) menjadi Rp51,72 kuadriliun. Apabila dibandingkan dengan triwulan III tahun 2021 transaksi perbankan digital masih berkisar pada Rp 28.685,5 triliun, maka transaksi perbankan digital pada tahun 2022 mengalami pertumbuhan yang luar biasa.

Ditengah pertumbuhan peningkatan transaksi non tunai, tentu ditemukan masyarakat yang mengalami kendala atau hambatan dalam menggunakan transaksi digital. Beberapa kendala masyarakat dalam menggunakan transaksi digital seperti minimnya pengetahuan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi pembayaran digital; kebutuhan transaksi dipedesaan dan daerah yang jauh dari perkotaan; lingkungan dan fasilitas pendukung transaksi digital; dan risiko kejahatan siber serta kasus penipuan. Program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Pemerintah Indonesia sejak tahun 2014 akan mengalami hambatan apabila masih ditemukan masyarakat yang mengalami hambatan dalam melakukan transaksi non tunai. Kunci dari transaksi non tunai ialah kemudahan dan manfaat langsung yang dirasakan oleh masyarakat.

Agar transaksi non tunai terus meningkat perlu diberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat terutama pengguna pembayaran digital. Aplikasi pembayaran digital harus menawarkan perlindungan kepada masyarakat agar transaksi dapat berjalan aman. Transaksi non tunai berkaitan dengan kepercayaan atas layanan digital yang diberikan, sehingga penyedia layanan harus mampu memberikan aplikasi pembayaran digital yang memberikan rasa aman bagi penggunanya. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan kembali aplikasi pembayaran digital, maka digunakan variabel lain yang terdiri dari kepercayaan elektronik (e-trust) dan kualitas layanan elektronik (e-service quality).

Menurut Fitriana et al., (2020) kepercayaan elektronik (e-trust) dan kualitas layanan elektronik (e-service quality) sangat memengaruhi masyarakat dalam melakukan transaksi non tunai. Begitu pula dengan pendapat Nurjanah dkk (2021) bahwa kepercayaan elektronik (e-trust) akan memunculkan niat berkelanjutan penggunaan transaksi non tunai. Hasil sebaliknya ditunjukkan oleh Wuisan et al., (2020) dimana kepercayaan elektronik tidak memengaruhi seseorang dalam melakukan penggunaan ulang transaksi non tunai. Hal ini menjadi alasan menarik untuk dilakukan pengujian ulang terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian terdahulu memiliki hasil yang berbeda.

#### **2.1.2.1 Sistem Pembayaran**

Sektor keuangan merupakan salah satu sektor industri yang mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Industri perbankan menjadi salah satu industri yang mengandalkan TIK untuk pelayanan kepada para nasabahnya. Sebut saja layanan sms banking, mobile banking (m-banking), dan internet banking (i-banking), yang sudah beberapa tahun ke belakang ini menjadi salah satu produk layanan yang diberikan oleh industri perbankan. Masyarakat pun sudah mulai terbiasa dengan penggunaan layanan jasa keuangan berbasis teknologi digital.

Pembayaran dapat diartikan sebagai proses berpindah tangannya sejumlah uang dari penjual ke pembeli. Ada dua jenis pembayaran yang ada di Indonesia yaitu pembayaran secara tradisional (tunai) dan pembayaran secara digital. Pembayaran tradisional adalah pembayaran yang dilakukan langsung antara penjual dan pembeli menggunakan uang tunai, kartu kredit atau cek sebagai alat pembayarannya. Sedangkan pembayaran digital adalah pembayaran yang dilakukan menggunakan sebuah software yang digunakan untuk menyimpan uang dalam bentuk elektronik yang disebut dengan e-wallet. Menurut Anita (2013) dalam (Abidin, n.d.) menjelaskan bahwa pembayaran elektronik merupakan

pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti Integrated Circuit (IC), cryptography dan jaringan komunikasi.

Dalam sistem pembayaran digital hanya membutuhkan aplikasi e-wallet, jaringan internet dan saldo e-wallet yang dapat diperoleh dengan cara topup di atm atau merchant-merchant tertentu. Pembayaran digital ini menyediakan layanan pembayaran untuk barang dan jasa secara online. Sehingga di masa pandemi seperti saat ini pembayaran digital sangat diminati oleh konsumen karena dapat meminimalisir penyebaran covid-19.

### **2.1.2.2 Mobile Banking**

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking. Fitur-fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya.

### **2.1.2.3 Dompot Digital**

Dompot digital adalah aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk membayar transaksi secara online. Tanpa kartu dan tanpa uang tunai, pengguna tinggal membawa smartphone bank. Selain menawarkan kemudahan, dompet digital juga dinilai lebih aman karena dilindungi kata sandi yang hanya bisa diakses oleh pengguna saja. Untuk bisa mengakses layanan dompet digital, pengguna harus memasang aplikasi dompet digital pada smartphone bank. Saat pendaftaran akun, pengguna akan diminta mengisi data lengkap yang meliputi nama, alamat, informasi

kartu, dan lain-lain. Semua riwayat transaksi akan disimpan di dalam aplikasi, sehingga memudahkan pengguna jika ingin memeriksanya kembali.. Contoh dari dompet digital adalah GoPay, OVO, dan DANA.

#### **2.1.2.4 SMS Banking**

SMS Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses dan dilakukan melalui jaringan SMS (Short Message Services) ponsel. SMS Banking mengandalkan jaringan provider ponsel sehingga SMS Banking hampir dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Dibandingkan Transaksi Digital yang lain, SMS Banking unggul dalam bidang keamanan karena jaringan tidak terhubung ke internet dan SMS dapat segera dihapus setelah transaksi selesai dilaksanakan.

#### **2.1.2.5 Internet Banking**

Internet Banking adalah layanan perbankan dimana nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran, transfer dan transaksi lainnya secara mandiri melalui website milik bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan.. Layanan ini tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book asalkan terhubung dengan jaringan internet. Dibandingkan dengan SMS Banking, Internet Banking dapat melakukan lebih banyak transaksi dan setiap transaksi dapat diarsip dalam bentuk dokumen pdf.

### **2.1.3 Kinerja Bank**

#### **2.1.3.1 Kinerja**

Dalam bahasa Inggris istilah kinerja lebih dikenal dengan istilah *performance*. Menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary*, terbitan Amerika dan Kanada pada tahun 1979 *performance* berasal dari kata to Perform yang memiliki arti: melakukan, menjalankan, melaksanakan, memenuhi, melakukan (to do or carry out, execute), melaksanakan atau menyempurnakan tanggungjawab yang diharapkan oleh seseorang.

Sedangkan di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001), kinerja adalah kemampuan seseorang atau organisasi dalam melaksanakan apa yang ingin dituju. Jadi Kinerja adalah kemampuan untuk mencapai tujuan dan standar yang telah ditetapkan di dalam sebuah lembaga atau organisasi (Sulistyorini, 2001).

### **2.1.3.2 Bank**

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 (Revisi UU No. 7 Tahun 1992) bahwa yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Taswan (2006:4) dalam buku Manajemen Perbankan menyatakan Bank adalah sebuah lembaga atau perusahaan yang aktivitasnya menghimpun dana berupa giro, deposito, tabungan dan simpanan yang lain dari pihak yang kelebihan dana kemudian menempatkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana melalui penjualan jasa keuangan yang gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak.

Perusahaan perbankan merupakan salah satu sub sektor keuangan yang memiliki peran strategis dalam kegiatan perekonomian. Epidemii Covid-19 telah berdampak pada keberadaan perusahaan perbankan sebagai organisasi keuangan yang berperan penting dalam perekonomian nasional, terbukti dari faktafakta yang telah dibahas di atas. Perusahaan bukan hanya organisasi perantara keuangan Kepercayaan masyarakat, khususnya yang memanfaatkan jasa keuangan, sangat penting bagi industri perbankan. Orang akan terburu-buru menarik uang dari bank jika ada masalah dengan kinerja bank, yang pada akhirnya akan memperburuk keadaan bank. Karena itu, organisasi perbankan harus beroperasi dengan sukses dalam semua keadaan, termasuk epidemii Covid-19, agar operasi bank sebagai perusahaan perantara keuangan berhasil. Kepercayaan masyarakat terhadap bank dan stabilitas

pertumbuhan ekonomi nasional sama-sama terjaga jika bank mampu menjaga stabilitas kinerjanya dengan sangat baik (Eliza et al., 2022).

Bank bertugas menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (KMKKN, 1989). Perusahaan perbankan saat ini memiliki peran yang sangat vital dalam memajukan perekonomian negara. Masalah pokok yang paling sering dialami oleh setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun adalah kebutuhan akan dana (modal) untuk membiayai usahanya. Tidak terkecuali lembaga keuangan yang juga membiayai permodalan suatu bidang usaha di samping usaha lain seperti menampung uang yang sementara waktu belum digunakan oleh pemiliknya.

Laju pertumbuhan ekonomi Negara Indonesia memiliki arah lebih rendah jika pandemi Covid-19 semakin meluas dan pastinya akan mendorong penerapan kebijakan- kebijakan restriksi atau social distancing atau lebih dikenal lockdown yang lebih ketat baik secara lokal, yang menyebabkan terjadinya pelemahan laju pergerakan transaksi dan ekonomi local nasional, maupun global. Hal ini tentunya akan berdampak pada kondisi investasi local dan asing di pasar keuangan yang mengalami penurunan secara berkelanjutan karena adanya ketidakpastian yang tinggi. Hal tersebut terdapat data pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) sektor jasa keuangan yang menunjukkan bahwa angka pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) sektor jasa keuangan mengalami penurunan dari 4,49 persen pada triwulan II tahun 2019 menjadi 1,03 persen pada triwulan II tahun 2020 dengan jumlah penurunan sebesar -77,06 persen (BPS, 2020). Dari fenomena di atas dapat diambil kesimpulan yaitu adanya krisis global yang terdampak dari pandemi Covid-19 berimbas ke segala sector industri terlebih pada perusahaan yang bergerak sektor keuangan dimana salah satu kategorinya adalah perusahaan perbankan. Perusahaan perbankan menjadi salah satu sub sector dari perusahaan keuangan yang menjadi tolak ukur dalam industry lainnya. ( Nuri, 2021)

Pendapat tersebut dinyatakan atas dasar bank memiliki fungsi sebagai lembaga perantara keuangan (financial intermediary institution) dimana kegiatan utamanya sebagai penyimpan sekaligus penyaluran dana masyarakat. Dimana kegiatan usaha yang ada di bank juga memiliki tujuan dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan dalam rangka menjaga stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak sehingga eksistensi perusahaan perbankan di masa pandemi Covid-19 sebagai lembaga perantara keuangan (financial intermediary institution) menjadi penting. Namun, pada kenyataannya pandemi Covid-19 juga berdampak pada perusahaan perbankan jika dilihat dari segi laba/rugi bersihnya. Pernyataan tersebut didukung dengan data dari Statistik Perbankan Indonesia yang menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah rata-rata laba/rugi bersih perusahaan perbankan mengalami penurunan dari 123.940 miliar rupiah pada triwulan III – IV tahun 2019 menjadi 42.048 miliar rupiah pada triwulan I – II tahun 2020 dengan jumlah penurunan laba/rugi bersih pada bank di Indonesia sebesar -66,07 persen (Nuri,2021).

Berdasarkan fenomena- fenomena yang sudah diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pandemi Covid-19 telah berdampak pada eksistensi perusahaan perbankan sebagai lembaga yang memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional. Selain sebagai lembaga perantara keuangan (financial intermediary institution), perusahaan perbankan juga merupakan jenis usaha yang mengandalkan kepercayaan dari masyarakat terutama pengguna jasa perbankan. Dimana jika terkuak dan terdapat isu yang berkaitan dengan kondisi Performa bank yang kurang baik , maka masyarakat maupun investor biasanya akan mulai gamang dan berniat untuk menarik dananya dari bank yang pada akhirnya menyebabkan ketidak stabilan peredaran nilai uang akan lebih memperburuk kondisi bank tersebut. Oleh karena itu, perusahaan perbankan memiliki tututan untuk performa yang baik bahkan dalam segala kondisi, termasuk di masa pandemi Covid-19 sehingga fungsi bank sebagai lembaga perantara keuangan (financial intermediary institution) diyakini apat berjalan dengan

baik. Selain dari hal itu jika perbankan mampu memenuhi dan menjaga stabilitas performanya dengan dengan baik maka kepercayaan dari masyarakat terhadap bank serta memicu stabilitas pertumbuhan ekonomi nasional juga tetap terjaga. Analisis Performa keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat suatu perusahaan dalam pelaksanaan kegiatannya apakah telah sesuai dengan aturan-aturan pelaksanaan keuangan yang baik dan benar dan telah menghasilkan seberapa besar manfaat dalam hal ini adalah laba (Fahmi, 2014).

Kinerja bank di suatu negara tidak dapat dilepaskan dari kondisi makro dan mikro negara dimana perbankan tersebut berada. Salah satu kondisi yang dapat mempengaruhi kinerja perbankan yaitu kondisi krisis baik krisis dibidang ekonomi seperti krisis moneter maupun krisis dibidang kesehatan seperti adanya pandemi Covid-19 (Sahu 2019), dimana saat krisis kinerja sektor perbankan mengalami penurunan namun hal yang berbeda dikemukakan oleh Tlemsani dan Suwaidi (2016) dan Raswan (2010) mengungkapkan bahwa kondisi krisis finansial telah berdampak buruk pada sistem perbankan.

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penelitian & Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1	Wahyu Purbo Santoso, Syahna Zuhijjah  Penerapan Sistem Digital Payment di Era Pandemi	Dapat Mengetahui informasi dan cara mengaplikasikan digital payment dari jenis m- banking perbankan BRImo dalam kegiatan finansial sesuai kebutuhan sehari-hari konsumen, terutama konsumen yang masih membutuhkan informasi dan penerapannya. Dan mengetahui bagaimana	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kepustakaan dengan sumber data informasi yang dapat diperoleh dari berbagai literatur seperti artikel, jurnal, makalah, dan seluruh pembahasan dari tujuan karya tulis ini. Serta dilakukan Analisa langsung terhadap M-banking BRImo yang	Hasil penelitian menunjukan terdapat Penerapan sistem digital payment di era pandemi begitu meningkat terutama mbanking perbankan pada berbagai bank, bahkan 17 responden pengguna aktif internet, tetapi dalam metode pembayaran digital payment yang responden sering digunakan seperti mbanking 70,6% internet banking 11,8% dan dompet digital

		<p>menyelesaikan dan menghadapi masalah dalam kegiatan transaksi via digital atau online.</p>	<p>dilakukan di aplikasi BRImo. Selain itu, penulis menggunakan metode kuantitatif sederhana yaitu dengan menyebar kuesioner kepada minimal 30 responden. Setelah itu, penulis akan mengolah data secara sederhana sebagai bagian dari bahan acuan sukses tidaknya penelitian yang sedang penulis lakukan.</p>	<p>11,8%. Serta responden bagi pengguna m-banking, dengan menggunakan m-banking mulai dari bank BRImo 23,5% BCA 41,2% dan Mandiri 11,8%. Kita dapat mengetahui bahwa pengguna m-banking BCA berada di posisi pertama, posisi kedua pada m-banking BRImo BRI, dan posisi ketiga m-banking Mandiri. Namun terdapat 16 responden dari 17 responden dari pertanyaan yang diajukan oleh penulis mengenai kekurangan pengguna m-banking BRImo, ternyata masih sedikit yang menggunakan m-banking tersebut. Sebab hal ini didominasi banyaknya jenis digital payment yang dapat digunakan salah satunya berbagai macam jenis mbanking perbankan bank lainnya dengan kelebihan serta kekurangannya masing-masing.</p>
2	<p>Frida Nur Diana Sofia</p> <p>PENGGUNAAN TRANSAKSI DIGITAL SEBAGAI ALTERNATIF PENCEGAHAN PENYEBARAN COVID-19</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan transaksi online atau digital sebagai alternatif pencegahan Covid-19 dan pengaruhnya terhadap perilaku konsumtif masyarakat.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif secara deskriptif dengan menggunakan data yang berkaitan dengan suatu fenomena yang terjadi di masyarakat saat ini. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian literatur atau kepustakaan (library research). Peneliti menggunakan sumber bacaan seperti artikel jurnal, situs berita online,</p>	<p>Hasil penelitian yang peneliti dapat dari berbagai situs berita online, sosial media, buku, maupun artikel jurnal menunjukkan bahwa transaksi digital di masa pandemi Covid-19 meningkat pesat. Dengan diberlakukannya kebijakan physical distancing hingga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), aktivitas transaksi di Bank atau di ATM menjadi terhambat. Akibatnya transaksi digital menjadi pilihan tepat di masa pandemi</p>

			<p>media sosial dan buku sebagai bahan untuk penulisan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan mengambil berbagai sumber bacaan yang telah disebutkan sebelumnya dapat disimpulkan dan dikembangkan dalam penelitian ini. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode literature review dengan mengintrepretasikan studi-studi yang sesuai dengan permasalahan penelitian.</p>	<p>ini. Masyarakat menjadi lebih gemar dalam bertransaksi digital dan konsumtif karena memiliki berbagai kelebihan seperti menghindari kontak langsung dan risiko penularan Covid-19, membayar dengan transaksi digital yang mudah dan aman, serta mendapatkan penawaran menarik seperti voucher gratis ongkir, potongan harga hingga cashback. Dari kelebihan tersebut, masyarakat juga harus cermat dalam bertransaksi digital karena banyak kekurangan seperti dapat mengganggu manajemen keuangan, cenderung membeli sesuatu yang kurang dibutuhkan, tidak terjamin kualitas barang, dan pemborosan kuota internet.</p>
3	<p>RONA ELFIZA</p> <p>PENGARUH PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN TRANSAKSI MOBILE BANKING, INTERNET BANKING, DAN E-MONEY PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP ULAK KARANG PADANG</p>	<p>1. Untuk menganalisis pengaruh secara langsung peningkatan transaksi digital terhadap penggunaan transaksi layanan mobile banking, internet banking dan e-money bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulak Karang Padang</p> <p>2. Untuk menganalisis pengaruh secara langsung pembatasan aktivitas sosial terhadap penggunaan transaksi layanan mobile banking ,</p>	<p>Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengisi kuesioner atau angket melalui google form yang dilakukan secara online, dengan menggunakan aplikasi pengolahan data yaitu SPSS. Google form adalah layanan dari Google yang memungkinkan kita untuk membuat survey, tanya jawab dengan fitur formulir online yang bisa dicustomisasi sesuai dengan kebutuhan. Metode analisis data dalam</p>	<p>1) Tidak terdapat pengaruh signifikan dikarenakan hasil thitung yang didapat nilainya sebesar -0,630 yang artinya lebih kecil dari nilai ttabel sebesar (1,660) ,antara indikator variabel peningkatan transaksi digital (X1) terhadap variabel mobile banking (Y1) pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ulak Karang Padang yang menggunakan layanan mobile banking.</p> <p>2) Terdapat pengaruh signifikan dikarenakan hasil thitung yang didapat nilainya sebesar 3451, dimana nilai tersebut lebih besar dari ttabel (1,660) antara indikator variabel pembatasan aktivitas</p>

		<p>internet banking dan e-money bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulak Karang Padang</p> <p>3. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung peningkatan transaksi digital melalui pandemi covid 19 terhadap penggunaan transaksi layanan mobile banking , internet banking dan e-money bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulak Karang Padang</p> <p>4. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung pembatasan aktivitas sosial melalui pandemi covid 19 terhadap penggunaan transaksi layanan mobile banking , internet banking dan e-money bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulak Karang Padang</p>	<p>penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis jalur (path analysis). Menurut Supriyanto dan Maharani (2013) Path analysis atau analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variabel. Model ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen).</p>	<p>sosial (X2) terhadap variabel mobile banking (Y1) pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ulak Karang Padang yang menggunakan layanan mobile banking.</p> <p>3) Tidak terdapat pengaruh signifikan dikarenakan hasil thitung yang didapat nilainya sebesar 0,110 yang artinya lebih kecil dari nilai ttabel sebesar (1,660) , antara indikator variabel peningkatan transaksi digital (X1) terhadap variabel internet banking (Y2) pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ulak Karang Padang yang menggunakan layanan internet banking.</p> <p>4) Terdapat pengaruh signifikan dikarenakan hasil thitung yang didapat nilainya sebesar 6908, dimana nilai tersebut lebih besar dari ttabel (1,660) antara indikator variabel pembatasan aktivitas sosial (X2) terhadap variabel internet banking (Y2) pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ulak Karang Padang yang menggunakan layanan internet banking.</p> <p>5) Tidak terdapat pengaruh signifikan dikarenakan hasil thitung yang didapat nilainya sebesar 0.180 yang artinya lebih kecil dari nilai ttabel sebesar (1,660) ,antara indikator variabel peningkatan transaksi digital (X1) terhadap variabel e-money (Y3) pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ulak Karang Padang yang</p>
--	--	--	---	--

				<p>menggunakan layanan e-money.</p> <p>6) Terdapat pengaruh yang signifikan dikarenakan hasil thitung yang didapat nilainya sebesar 5820, dimana nilai tersebut lebih besar dari ttabel (1,660) antara indikator variabel pembatasan aktivitas sosial (X2) terhadap variabel e-money (Y3) pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ulak Karang Padang yang menggunakan layanan e-money</p>
4	<p>Laela Nur Janah, Supanji Setyawan</p> <p>DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DI INDONESIA</p>	<p>bagaimana dampak pandemi covid-19 terhadap penggunaan dompet digital di Indonesia.</p>	<p>Peneliti menggunakan jenis metode kualitatif dalam penelitian yang akan dilakukan. Menurut Danim (2002) metode kualitatif adalah metode yang dimaksudkan untuk pertukaran pengalaman sosial yang dapat dijelaskan melalui hasil dari sebuah penelitian. Penelitian kualitatif ini memiliki anggapan bahwa suatu kebenaran memiliki sifat dinamis dan mudah ditemukan lewat suatu kajian ataupun situasi sosial. Penelitian kualitatif merupakan pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan menggunakan metode ilmiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alami (David Williams, 1995).</p>	<p>Pandemi Covid-19 di Indonesia membawa dampak negatif untuk segala aspek kehidupan terutama pada aspek perekonomian. Pemerintah menerapkan kebijakan physical distancing yang membuat masyarakat harus tetap dirumah dan selalu mematuhi protokol kesehatan. Pandemi ini juga mempengaruhi sikap masyarakat dalam berbelanja, masyarakat biasanya lebih memilih berbelanja secara langsung namun ketika pandemi ini banyak masyarakat yang lebih memilih untuk berbelanja secara online. Hal tersebut menyebabkan meningkatnya penggunaan e-wallet di Indonesia. Ada 5 aplikasi dompet digital yang dipercaya oleh masyarakat yaitu OVO, Dana, Gopay, Link Aja dan Shopee Pay. Masyarakat beralih menggunakan e-wallet karena banyak kelebihan yang dapat</p>

			<p>Penelitian kualitatif memiliki tujuan yaitu untuk menemukan sebuah jawaban dari suatu fenomena atau kejadian yang dilakukan secara sistematis. Studi literatur yang peneliti lakukan yaitu dengan melakukan pencarian terhadap berbagai sumber dalam bentuk tertulis, misalnya buku-buku, arsip, artikel, dan jurnal, atau dokumen-dokumen yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Sehingga informasi yang didapat dari studi kepustakaan ini dijadikan acuan untuk memperkuat pendapat yang ada dalam penelitian ini. Menurut Darmadi (2021) studi literatur merupakan riset yang dilakukan dengan cara menentukan topik penelitian serta menetapkan rumusan masalah sebelum melakukan langkah selanjutnya yaitu mengumpulkan data yang akan digunakan untuk penelitian. Tujuan dari teknik ini yaitu untuk mengungkap beberapa teori yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti serta dijadikan acuan dalam pembahasan hasil dari penelitian.</p>	<p>dinikmati mulai dari promo yang ditawarkan, kemudahan bertransaksi, dan yang paling utama dapat meminimalisir penyebaran virus covid19 karena saat bertransaksi tidak menggunakan uang tunai. Namun selain kemudahan yang dapat dirasakan oleh pengguna, disini lain ada kelemahan dari e-wallet mulai dari cybercrime seperti hacker dan dengan semua promo yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia aplikasi dompet digital ini akan merubah masyarakat mejadi lebih konsumtif daripada sebelumnya.</p>
--	--	--	--	--