

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi digital sudah masuk ke dalam kehidupan sehari-hari kita, bahkan sudah menjadi ketergantungan terutama kaum milenial dan Gen Z. Kemajuan teknologi digital setiap waktu mengalami perkembangan pesat, hingga saat ini teknologi memasuki Era Digital 4.0. Revolusi industri 4.0 menyebabkan perkembangan yang sangat cepat dalam teknologi informasi. Selain itu, juga memaksa orang – orang untuk masuk dalam periode baru yang ditandai dengan kehadiran berbagai inovasi di bidang teknologi, salah satunya adalah *Artificial Intelligence (AI)*. Salah satu aspek yang terkena dampak besar adalah sektor perbankan. Revolusi digital telah mengubah cara operasional perbankan, terutama dalam hal pelayanan kepada nasabah dan pengelolaan keuangan.

Financial Technology (FinTech) merupakan salah satu perkembangan teknologi yang menjadi trending topik hangat saat ini di Indonesia dalam lembaga keuangan. Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre (NDRC)*, *Financial Technology* adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial, dimana istilah tersebut berasal dari kata “*financial*” dan “*technology*” (*FinTech*) yang mengacu pada inovasi finansial dengan melalui *technology* modern. *Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)* menyebutkan jumlah pengguna internet dari tahun ke

tahun semakin meningkat. Pada tahun 2020 jumlah pengguna internet tercatat sebesar 196,71 juta pengguna, kemudian meningkat menjadi 202,60 juta pengguna pada tahun 2021, peningkatan tersebut terus berlanjut pada tahun 2022 dengan jumlah 210,03 juta pengguna, kemudian kembali meningkat pada tahun 2023 menjadi 215,63 juta pengguna, dan mencapai 221,56 juta pengguna pada tahun 2024.

Di Indonesia, pemanfaatan layanan keuangan berbasis teknologi (*Financial Technology/FinTech*) meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Data dari Otoritas Jasa Keuangan menunjukkan bahwa nilai transaksi perbankan digital mencapai sekitar Rp 87 kuadriliun per Desember 2024, naik 50,6% secara tahunan (*yoy*) dibandingkan periode sebelumnya. Angka ini mencerminkan perubahan perilaku masyarakat Indonesia yang semakin mengandalkan layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan layanan digital lainnya dalam kegiatan keuangan sehari-hari. Pandemi Covid-19 juga termasuk salah satu faktor yang telah mempercepat perubahan dalam sektor perbankan karena terjadinya penerapan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) (Fithriyyah & Puspita, 2024).

Seiring perkembangannya, entitas perbankan telah memperkenalkan konsep yang dikenal sebagai *e-banking*. *E-banking* merupakan fasilitas yang dapat dinikmati oleh nasabah bank yang digunakan secara online. Dalam implementasinya, layanan *electronic banking (e-banking)* terdiri atas beberapa kanal yang memiliki karakteristik berbeda, yaitu *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automated Teller Machine (ATM)*. Ketiga layanan

tersebut sering dianggap sama oleh masyarakat, padahal memiliki media akses, cara penggunaan, serta fungsi operasional yang berbeda (Tazza & Sari, 2024).

Internet Banking merupakan layanan perbankan yang diakses melalui situs web resmi bank menggunakan komputer atau browser pada perangkat yang terhubung dengan internet. Layanan ini umumnya dimanfaatkan untuk transaksi dengan kebutuhan administrasi yang lebih kompleks, seperti transfer dana dalam jumlah besar, pembayaran tagihan, pembukaan deposito, maupun pengelolaan rekening perusahaan. Berbeda dengan *Internet Banking*, *Mobile Banking* merupakan aplikasi resmi bank yang dipasang pada *smartphone* sehingga transaksi dapat dilakukan secara lebih praktis kapan saja dan di mana saja. *Mobile Banking* dirancang untuk memberikan kemudahan akses melalui *smartphone* dengan berbagai fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran menggunakan QRIS, investasi, hingga pembukaan rekening secara digital. Sementara itu, *Automated Teller Machine (ATM)* merupakan mesin elektronik yang ditempatkan pada lokasi tertentu untuk melayani transaksi secara mandiri, terutama penarikan dan penyetoran uang tunai, transfer dana, pembayaran tagihan, serta pengecekan saldo menggunakan kartu *ATM*. Perbedaan karakteristik tersebut menunjukkan bahwa *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *ATM* merupakan tiga kanal layanan digital yang saling melengkapi dalam mendukung aktivitas perbankan. Oleh karena itu, ketiga layanan tersebut tidak dapat dipersamakan karena masing-

masing memiliki media akses, pola penggunaan, serta kontribusi yang berbeda terhadap aktivitas operasional dan kinerja keuangan perbankan.

Perbedaan ketiga kanal digital tersebut juga dapat dilihat pada lima bank yang menjadi objek penelitian. PT Bank Central Asia Tbk menyediakan layanan *Internet Banking* melalui KlikBCA atau <https://mybca.bca.co.id/>, *Mobile Banking* melalui aplikasi myBCA dan BCA *mobile*, serta jaringan *ATM* BCA yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. PT Bank Negara Indonesia (Persero) menyediakan layanan *Internet Banking* melalui BNI *Internet Banking* atau <https://ibank.bni.co.id/>, *Mobile Banking* melalui aplikasi wondr by BNI, serta jaringan *ATM* BNI. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menyediakan layanan *Internet Banking* melalui BRI *Internet Banking* / Qlola atau <https://newbiz.bri.co.id/>, *Mobile Banking* melalui aplikasi BRImo, dan jaringan *ATM* BRI. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk menyediakan layanan *Internet Banking* melalui Kopra by Mandiri (untuk korporasi) atau <https://ib.bankmandiri.co.id/> dan Livin' by Mandiri sebagai layanan *Mobile Banking*, serta jaringan *ATM* Mandiri. Sementara itu, PT Bank CIMB Niaga Tbk menyediakan Layanan *Internet Banking* melalui OCTO Clicks atau <https://octoclicks.co.id>, *Mobile Banking* OCTO Mobile, serta jaringan *ATM* CIMB Niaga.

Adanya perkembangan transaksi di sektor perbankan Indonesia, dapat meningkatkan profitabilitas perbankan Indonesia. Mengutip dari Prabawati (2024), merujuk data dari Bank Indonesia (BI), menyatakan bahwa nilai transaksi untuk digital banking di tahun 2023 tumbuh sebesar 13,48%

(yoy). Dalam sebuah konferensi pers, Gubernur BI, yakni Perry Warjiyo mengungkapkan nilai tersebut diproyeksikan dapat mengalami peningkatan sebesar 9,11% (yoy) pada tahun 2024. Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Jika sebelumnya masyarakat cenderung datang langsung ke bank atau melakukan penarikan tunai melalui teller, saat ini masyarakat lebih memilih menggunakan layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *ATM*. Bahkan, kecenderungan penggunaan uang tunai (*cash*) mulai berkurang dan beralih ke transaksi non-tunai (*cashless society*). Perubahan perilaku ini menunjukkan bahwa masyarakat saat ini tidak lagi bergantung pada layanan *konvensional* perbankan, seperti penarikan uang secara langsung di bank. Sebaliknya, masyarakat lebih mengandalkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi yang ditawarkan oleh layanan *financial technology*. *Mobile banking* memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja, *Internet banking* memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan, sedangkan *ATM* tetap digunakan sebagai alternatif transaksi tanpa harus ke kantor cabang (Tazza & Sari, 2024).

Namun meskipun, penggunaan layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *ATM* terus meningkat, fenomena ini tidak serta merta diikuti dengan peningkatan profitabilitas perbankan yang stabil. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya penggunaan layanan digital belum tentu memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja keuangan bank. Dengan kata lain, terjadi kesenjangan antara peningkatan

penggunaan *financial technology* dengan hasil yang diperoleh dalam bentuk profitabilitas.

Menurut Hakim (2021) profitabilitas adalah rasio keuangan yang menunjukkan tingkat perolehan (keuntungan) dibandingkan dengan total asset. Semakin tinggi profitabilitas bank, semakin baik kinerja bank. Rasio profitabilitas itu sendiri terdiri dari: Laba atas aset, Laba atas Ekuitas, Margin Bunga Bersih, Beban Operasional terhadap pendapatan operasional, Margin Laba Kotor, dan Margin Laba Bersih. Rasio profitabilitas memberikan banyak keuntungan bagi industri perbankan yaitu untuk mengetahui besarnya laba yang diperoleh bank dalam suatu periode, memahami perkembangan laba dari waktu ke waktu, memahami status laba perusahaan dari tahun sebelumnya hingga tahun berjalan, memahami produktivitas seluruh dana perusahaan yang digunakan baik modal pinjaman maupun modal sendiri. Oleh karena itu, bank diharapkan tidak hanya melakukan pengembangan di bidang teknologi sebagai institusi di bidang pelayanan yang melayani nasabahnya, namun bank harus mampu meningkatkan portfolio pembiayaannya sebagai sumber pendapatan bagi bank (Suyatin, 2016).

Sejalan dengan hal tersebut, meningkatkan portofolio pembiaayan maka akan meningkatkan keuntungan bagi pihak bank, kemudian dengan meningkatnya keuntungan tersebut maka akan memperluas potensi bagi pihak bank untuk memiliki investasi jangka Panjang yaitu dengan menggunakan *financial technology* pada proses pelayanannya. Salah satu

pihak yang saat ini dalam proses kerjanya dengan menggunakan *financial technology* adalah perusahaan perbankan. Dimana bank-bank yang dimaksud adalah PT Bank Central Asia Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank CIMB Niaga Tbk, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Dimana bank-bank tersebut yang menjadi Objek penelitian ini.

Beberapa penelitian terdahulu telah menguji misalnya Menurut Penelitian oleh Yulastri dan Negara (2024) yang mengungkapkan bahwa *internet banking* tidak berpengaruh terhadap *return on assets* yang menunjukkan bahwa adopsi *fintech* tidak dapat meningkatkan nilai *return on assets*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sinambela (2017) yang menunjukkan bahwa *internet banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan, khususnya ketika diukur menggunakan indikator *ROA (Return on Assets)* dan *ROE (Return on Equity)*. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti masalah keamanan, biaya pemeliharaan jangka panjang, serta kemampuan bank dalam mempertahankan layanan *internet banking* yang seringkali menghadapi kendala teknis dan operasional. Dan studi oleh Tangiduk *et al.* (2024) menghasilkan kesimpulan yang berbeda, yaitu bahwa transaksi melalui *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kinerja keuangan, khususnya ketika diukur menggunakan *ROA*. Namun, layanan *internet banking* dan *ATM* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan.

Sementara itu, Chaarani dan Abiad (2018) mengkaji dampak faktor inovasi teknologi terhadap kinerja bank Lebanon selama periode delapan tahun dari 2010 hingga 2017. Penelitian ini menggunakan *return on asset (ROA)* dan *return on equity (ROE)* sebagai proksi untuk mengukur tingkat kinerja. Faktor inovasi teknologi meliputi *internet banking*, *mobile banking*, anjungan tunai mandiri, dan investasi dalam perangkat lunak komputer. Investasi inovasi teknologi dalam anjungan tunai mandiri (*ATM*) dan *internet banking* berdampak positif pada kinerja bank Lebanon. Sedangkan Sudaryanti *et al.* (2018) menganalisis pengaruh penggunaan *m-banking* terhadap kinerja perusahaan, Penelitian dilakukan pada perusahaan sektor perbankan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2017. Dengan menggunakan analisis persamaan regresi berganda dan menyertakan dua variabel kontrol, penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan *m-banking* berpengaruh negatif terhadap *ROA*. Diduga penyebabnya karena penggunaannya belum menyeluruh atau setiap nasabah belum tentu menggunakan fasilitas ini. Kemudian penelitian oleh Ayuningtyas dan Sufina (2023) mengungkapkan bahwa layanan *mobile banking* dan *internet banking* tidak memberikan dampak signifikan kepada kinerja keuangan sektor perbankan. Namun, keberadaan *ATM* justru menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja keuangan tersebut.

Hasil penelitian Maslakhah (2020) menemukan bahwa inovasi keuangan *ATM*, *internet banking*, dan *mobile banking* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *return on asset* pada bank konvensional di

Indonesia. Penelitian Meihami *et al.* (2013) menyatakan bahwa *ATM* berpengaruh terhadap profitabilitas perbankan. Hal ini sesuai dalam penelitian Itah dan Ene (2014) bahwa *ATM* berpengaruh terhadap profitabilitas, dan juga dalam penelitian Saluja dan Wadhe (2015) menyatakan bahwa peningkatan jumlah *ATM* berpengaruh positif terhadap profitabilitas.

Dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya terkait pengaruh *Fintech* terhadap profitabilitas perbankan seperti yang sudah dijelaskan di atas memperlihatkan adanya ketidakkonsistenan. Perbedaan-perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya merupakan fenomena *Research Gap*. Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dijabarkan Perbedaan pengaruh tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain perbedaan tingkat penggunaan layanan oleh nasabah, struktur biaya operasional yang melekat pada masing-masing teknologi, serta efektivitas pengelolaan layanan digital oleh pihak perbankan. Layanan *ATM*, misalnya, masih menjadi sarana transaksi yang paling luas digunakan oleh masyarakat dan mampu menghasilkan pendapatan melalui biaya administrasi transaksi. Sebaliknya, layanan *internet banking* dan *mobile banking* meskipun memiliki potensi besar, sering kali memerlukan biaya pengembangan dan pemeliharaan yang tinggi, sehingga belum mampu memberikan kontribusi optimal terhadap peningkatan laba dalam jangka pendek.

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian hanya menggunakan satu layanan digital perbankan seperti *Mobile Banking* atau

Internet Banking sebagai proksi *Financial Technology*. Selain itu, sebagian penelitian menggunakan jumlah pengguna layanan digital sebagai indikator pengukuran. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Penelitian ini memiliki beberapa unsur kebaruan dibandingkan penelitian terdahulu, yaitu: Menggunakan jumlah transaksi aktual *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *ATM* sebagai proksi *Financial Technology*, Mengintegrasikan tiga kanal digital perbankan dalam satu model penelitian, Menggunakan periode observasi 2020–2025 yang mencerminkan percepatan transformasi digital pasca pandemi Covid-19, dan Memberikan gambaran empiris mengenai pergeseran penggunaan layanan *Internet Banking* menuju *Mobile Banking* pada industri perbankan Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, terhadap munculnya *financial technology (Fintech)* di Indonesia. Maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pemanfaatan *Financial Technology* terhadap Profitabilitas Perbankan (Studi Empiris Pada Entitas Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di BEI Periode 2020-2025)”** guna memberikan bukti empiris dan kontribusi akademik maupun praktis bagi pengembangan sektor perbankan di Indonesia.

1.2. Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa perkembangan *financial technology* mendorong perbankan untuk menyediakan berbagai layanan digital seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan kepada nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh pemanfaatan *internet banking*, *mobile banking*, dan *Atm* terhadap profitabilitas perbankan yang diukur dengan *Return on Assets (ROA)*.

1.3. Persoalan Penelitian

Meninjau latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang ingin diteliti adalah:

1. Apakah pemanfaatan *internet banking* berpengaruh terhadap profitabilitas perbankan di BEI?
2. Apakah pemanfaatan *mobile banking* berpengaruh terhadap profitabilitas perbankan di BEI?
3. Apakah pemanfaatan *automatic teller machine (atm)* berpengaruh terhadap profitabilitas perbankan di BEI?

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4. 1. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh *internet banking* terhadap profitabilitas perbankan
2. Untuk menguji pengaruh *mobile banking* terhadap profitabilitas perbankan
3. Untuk menguji pengaruh *automatic teller machine (atm)* terhadap profitabilitas perbankan

1.4. 2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi keuangan dan perbankan, melalui penyediaan bukti empiris mengenai pengaruh penggunaan layanan digital perbankan yang terdiri atas *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automated Teller Machine (ATM)* terhadap profitabilitas perbankan yang diproksikan dengan *Return on Assets (ROA)*.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Peneliti, Penelitian ini bisa membantu para peneliti untuk mendalami, memahami, serta menambah wawasan tentang pengaruh *financial technology* terhadap profitabilitas perbankan.
- b) Bagi Industri Perbankan, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik bagi Industri perbankan agar

perbankan dapat termotivasi untuk menciptakan gagasan terbaru terhadap produk perbankan di era digital.