

**PENERAPAN TEKNOLOGI TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA  
PERUSAHAAN JASA KEUANGAN DI INDONESIA (SUB SEKTOR  
PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PADA  
TAHUN 2019-2023)**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada  
Program Studi Akuntansi



**SITI RAHMA NURAINI**  
**2162201120**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN JAKARTA**  
**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

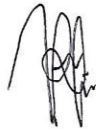
Judul Skripsi : Penerapan Teknologi Terhadap Kinerja Keuangan Pada  
Perusahaan Jasa Keuangan Di Indonesia (Sub Sektor Perbankan  
Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2019-2023)

Nama : Siti Rahma Nuraini

NIM : 2162201120

Telah diujikan pada tanggal 24 Februari 2025 di hadapan tim penguji sidang skripsi  
dan dinyatakan **LULUS**.

Pembimbing,



Junarti, S.E., M.Si  
NIDN : 0313039201

Penguji,



Nurwati, S.Sos., M.Ak  
NIDN : 0322117703

Ketua Program Studi Akuntansi



Isnan Hari Mardika, S.E., M.Ak  
NIDN : 0317089204

Wakil Rektor Bidang I Akademik



Dr. Eng. Saiful Anwar, S.E., Ak., M.Si., CA  
NIDN : 0319047704

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Penerapan Teknologi Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Jasa Keuangan Di Indonesia (Sub Sektor Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2019-2023)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Jakarta, Februari 2025



Siti Rahma Nurani  
NIM : 2162201120



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah, saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, kasih, dan kekuatan-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah saya hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan penuh rasa syukur dan cinta, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua saya tercinta.

Untuk ayah yang sudah dalam pelukan Tuhan, meski ragamu telah tiada, namamu tetap hidup dalam setiap doa dan langkah saya. Terima kasih atas segala kasih sayang, didikan, dan nilai-nilai kehidupan yang pernah Ayah tanamkan. Warisan kebaikan dan semangatmu tak pernah padam dalam ingatan, serta engkau tetap menjadi sumber kekuatan dan inspirasiku, bahkan dalam diam. Semoga Ayah tenang di sisi-Nya, dan semoga pencapaian kecil ini menjadi doa yang terus mengalir dan menerangi tempat peristirahatanmu.

Untuk ibu tersayang, yang dengan penuh cinta dan kesabaran mendampingi setiap proses perjuanganku, memberikan semangat dan doa yang tak pernah putus, serta juga sumber kekuatan yang tak pernah lelah menopangku dalam diam maupun dalam kata. Terima kasih atas setiap pelukan hangat, doa yang tulus setiap malam, serta kesabaran yang tidak terukur. Terima kasih juga atas segala pengorbanan dan ketulusanmu yang tak ternilai. Ibu adalah alasan utama saya tetap berdiri, bahkan di saat-saat terlemah. Tanpa cinta dan pengorbananmu, saya tak akan mampu sampai di titik ini.

2. Abang, Kakak, dan Adikku, Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan semangat yang kalian berikan, baik dalam bentuk kata-kata sederhana maupun kehadiran yang penuh arti. Kalian adalah bagian dari rumah, tempat saya kembali, tempat saya merasa cukup dan kuat untuk terus berjuang. Terima kasih telah menjadi pelengkap perjalanan ini dengan cara kalian masing-masing.

3. Sahabat-sahabat terbaik saya, *the girls independent women* dan *'ordinary people'*, mohon maaf tidak saya sebutkan nama-namanya. Terima kasih telah hadir dalam berbagai bentuk sebagai tempat berbagi tawa, tempat mencurahkan kegelisahan, dan sebagai pengingat bahwa saya tidak sendiri dalam menghadapi perjuangan ini. Kebersamaan kita adalah bagian penting dalam cerita hidup yang tidak akan pernah saya lupakan.
4. Teman-teman seperjuangan saya, terkhusus kelas 4hari malam akuntansi yang telah bersama-sama menapaki perjalanan akademik ini, mulai dari tugas-tugas kecil, diskusi tak berujung, tawa kecil di tengah lelah, hingga begadang demi menyelesaikan skripsi. Kalian semua telah memberi warna dan semangat tersendiri dalam proses ini. Terima kasih atas kebersamaan dan semangat saling mendukung, kehadiran kalian memberi saya kekuatan dan semangat yang terus bertumbuh.
5. Siti Rahma Nuraini, diri saya sendiri. Terima kasih, karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah tetap melangkah meskipun lelah, ragu, dan air mata sering tersembunyi. Perjalanan ini bukan sekadar menyelesaikan skripsi, tapi juga tentang mengenali diri sendiri, belajar menghadapi tekanan, kehilangan, dan harapan, lalu tetap memilih untuk maju. Kamu layak bangga atas semua usaha dan ketulusan yang telah diberikan. Ini bukan akhir, melainkan awal dari perjalanan yang lebih besar. Ingat, kamu pantas berhasil dan bahagia.
6. Terakhir, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada seseorang yang namanya belum dapat disebutkan secara jelas di sini, namun yang keberadaannya sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz*. Terimakasih telah memberikan dorongan semangat dan menjadi salah satu sumber motivasi penting bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sebagai bagian dari proses untuk terus memperbaiki dan memantaskan diri. Meskipun hingga kini penulis tidak mengetahui di mana keberadaannya atau bersama siapa ia berada, penulis tetap meyakini satu hal, sebagaimana ungkapan B.J. Habibie: "*Jika memang dia ditakdirkan untuk saya, maka bagaimanapun jalannya, dia akan kembali pada saya.*".

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya yang tak pernah henti mengiringi setiap langkah hidup penulis. Atas izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penerapan Teknologi Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Jasa Keuangan Di Indonesia (Sub Sektor Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2019-2023)”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi akuntansi, fakultas ekonomi dan bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang sangat berarti. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Junarti, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas arahan, masukan, dan waktu yang telah diberikan, semua itu sangat membantu penulis dalam memahami topik dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Nurwati, S.Sos., M.Ak, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan terhadap skripsi ini. Walaupun sempat deg-degan saat ujian, tapi penulis merasa sangat terbantu dengan arahan yang diberikan untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.
3. Seluruh dosen di fakultas ekonomi dan bisnis ITB Ahmad Dahlan Jakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman selama penulis menjalani masa perkuliahan. Setiap mata kuliah dan pengajaran yang diberikan telah menjadi bekal penting dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
4. Staf dan tenaga kependidikan ITB Ahmad Dahlan Jakarta, yang telah membantu dalam berbagai proses administrasi dan keperluan akademik lainnya. Terima kasih atas keramahan, ketelitian, dan pelayanan yang sangat membantu selama proses studi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, akan tetapi penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi penulis pribadi, tetapi juga bagi pembaca serta pihak-pihak yang memerlukan informasi dalam bidang kajian ini.

Jakarta, Februari 2025

Penulis Skripsi



Siti Rahma Nuraini  
NIM : 2162201120



## DAFTAR ISI

|                                                                    |                                     |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                            | ii                                  |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....                              | iii                                 |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                          | iv                                  |
| KATA PENGANTAR.....                                                | vi                                  |
| ABSTRAK .....                                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR ISI .....                                                   | viii                                |
| DAFTAR TABEL.....                                                  | xi                                  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                | xii                                 |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                              | xiii                                |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Pembatasan Masalah .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Kegunaan Penelitian.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN<br>HIPOTESIS..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1 Teori <i>Technology Accepance Model</i> (TAM) .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2 Teori Keagenan ( <i>Agency Theory</i> ) .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.3 <i>Mobile Banking</i> .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.4 <i>Internet Banking</i> .....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.5 Kinerja Keuangan Perbankan .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.6 Return on Asset (ROA).....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                                                       |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2.1.7 <i>Return on Equity</i> (ROE) .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.8 <i>Non Performing Loan</i> (NPL) .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.9 <i>Size Perusahaan</i> .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4 Hipotesis .....                                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.1 <i>Mobile Banking</i> berpengaruh terhadap ROA .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.2 <i>Mobile Banking</i> berpengaruh terhadap ROE .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.3 <i>Internet Banking</i> berpengaruh terhadap ROA .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.4 <i>Internet Banking</i> berpengaruh terhadap ROE .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.5 <i>Net Performing Loan</i> (NPL) berpengaruh terhadap ROA ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.6 <i>Net Performing Loan</i> (NPL) berpengaruh terhadap ROE ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.7 <i>Size Perusahaan</i> berpengaruh terhadap ROA .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.8 <i>Size Perusahaan</i> berpengaruh terhadap ROE .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2 Obyek dan Waktu Penelitian .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3 Variabel Penelitian .....                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Operasionalisasi Variabel .....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                                                             |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6 Teknik Pengambilan Sampel .....                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2 Deskripsi Data .....                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.1 Perkembangan Jumlah Transaksi berdasarkan <i>Mobile Banking</i> ....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.2 Perkembangan Jumlah Transaksi berdasarkan <i>Internet Banking</i> ..  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.3 Perkembangan Kinerja Keuangan Bank .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.4 Perkembangan Size Perusahaan.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.5 Perkembangan Non-Performing Loan (NPL .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3 Analisis dan Interpretasi Hasil.....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.1 Model Struktural dan Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.2 Hubungan dan Interpretasi Analisa Jalur.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.3 Uji Hipotesis .....                                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.4 Interpretasi Hasil Analisa.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2 Saran .....                                                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN 1 TABULASI DATA .....                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

LAMPIRAN 2 DATA KEUANGAN .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 3 OUTPUT SEM PLS .....**Error! Bookmark not defined.**

RIWAYAT HIDUP .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

|                                                         |                                     |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Table 3.1 Kriteria Perusahaan Sampel .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Table 3.2 Daftar Sampel Perusahaan .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 1 Jumlah Transaksi berdasarkan Mobile Banking  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 2 Jumlah Transaksi Berdasarkan Intenet Banking | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 3 Perkembangan Return on Assets (ROA)          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 5 Perkembangan Size Perusahaan.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4. 6 Perkembangan Non-Performing Loan (NPL)       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.7 Persamaan Variabel .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.8 Tabel Nilai R-Square .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.9 Uji Hipotesis.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                    |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Mobile Banking 4 Perbankan Terbesar Di Indonesia .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 1.2 Jumlah Transaksi Mobile Banking 4 Perbankan Terbesar Di Indonesia ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4.1 Perkembangan Jumlah Transaksi Mobile Banking                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4.2 Perkembangan Jumlah Transaksi Internet Banking                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4.3 Perkembangan Return on Assets (ROA)                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4.4 Perkembangan Return on Equity (ROE)                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4.7 Model Struktural .....                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                 |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Lampiran 1. 1 Tabulasi Data .....                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 1 Laporan Keuangan 2019 dan 2020 PT Bank Rakyat Indonesia Tbk ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 2 Laporan Keuangan 2021 dan 2022 PT Bank Rakyat Indonesia Tbk ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 3 Laporan Keuangan 2023 PT Bank Rakyat Indonesia Tbk .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 4 Laporan Keuangan 2019 dan 2020 PT Bank Mandiri Tbk.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 5 Laporan Keuangan 2021 dan 2022 PT Bank Mandiri Tbk.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 6 Laporan Keuangan 2023 PT Bank Mandiri Tbk.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 7 Laporan Keuangan 2019 dan 2020 PT Bank BNI Tbk.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 8 Laporan Keuangan 2021 dan 2022 PT Bank BNI Tbk.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 9 Laporan Keuangan 2023 PT Bank BNI Tbk.....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 10 Laporan Keuangan 2019 dan 2020 PT Bank BCA Tbk .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2. 11 Laporan Keuangan 2021 dan 2022 PT Bank BCA Tbk.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

Lampiran 2. 12 Laporan Keuangan 2023 PT Bank BCA Tbk**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. 13 Laporan Keuangan 2019 dan 2020 PT Bank MEGA Tbk.... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. 14 Laporan Keuangan 2021 dan 2022 PT Bank MEGA Tbk.... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. 15 Laporan Keuangan 2023 PT Bank MEGA Tbk**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. 16 Laporan Keuangan 2019 dan 2020 PT Bank PERMATA Tbk .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. 17 Laporan Keuangan 2021 dan 2022 PT Bank PERMATA Tbk .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. 18 Laporan Keuangan 2023 PT Bank PERMATA Tbk ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 1 Model Struktural dan Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 2 Hasil Evaluasi Model.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 3 Analisa jalur (path analysis) .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. 4 Uji Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**