

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah lanskap industri secara fundamental dalam berbagai sektor, termasuk jasa keuangan. Industri perbankan di Indonesia memegang peranan yang sangat vital dalam mendukung perekonomian serta kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam upaya peranan tersebut bertujuan menjaga kestabilan perekonomian negara industri, perbankan di Indonesia. Kesuksesan industri perbankan dalam melaksanakan perannya mampu membantu menekan laju inflasi, mengurangi ketidakstabilan ekonomi, serta memastikan pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan (Hakiki et al., 2024). Perkembangan ini telah mendorong perbankan bertransformasi dari model konvensional menuju digital.

Adopsi teknologi digital di sektor perbankan mencakup berbagai inovasi, seperti digitalisasi proses operasional, pengembangan aplikasi perbankan berbasis mobile, penerapan teknologi big data untuk analisis nasabah, (Brown & Stallings, 2020) pemanfaatan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) untuk mendukung pengambilan keputusan, hingga penggunaan teknologi blockchain untuk meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi. Teknologi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya administrasi, serta mempercepat waktu pemrosesan layanan (Rivaldi & Harahap, 2023). Selain itu, integrasi teknologi juga memungkinkan bank untuk memperluas jangkauan layanan mereka, terutama di wilayah yang sebelumnya tidak mudah diakses oleh layanan perbankan tradisional (Purba et al., 2020).

Kemajuan teknologi perbankan di Indonesia menjadi salah satu bidang terdepan dalam pemanfaatan teknologi informasi, yang pada akhirnya berdampak pada cara masyarakat menggunakan teknologi keuangan di sektor perbankan (Yudhanto et al., 2022). Tujuannya adalah untuk memungkinkan bank mendukung inovasi dalam penyediaan layanan digital. (Peraturan Otoritas

jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, 2018), yang dirancang untuk meningkatkan inklusi keuangan dan mempermudah masyarakat mengakses layanan keuangan tanpa terhalang oleh batasan waktu dan lokasi.

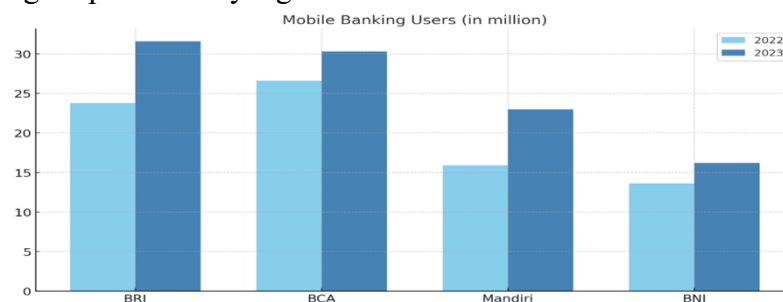
Pada saat ini teknologi perbankan telah diterapkan diberbagai bidang yaitu pelayanan seperti ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*. Sebagian besar teknologi informasi yang digunakan oleh bank memungkinkan nasabah melakukan penyetoran secara online, tetapi hal tersebut bukan merupakan bagian dari strategi bisnis bank untuk memastikan efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh MARS Indonesia (Marsnewsletter, 2008), setidaknya terdapat tiga alasan utama mengapa nasabah bank membutuhkan teknologi mobile banking, yaitu (1) kemudahan dalam penggunaan telepon seluler karena tidak perlu pergi ke bank/ATM, (2) kecepatan dalam penggunaan uang, dan (3) kemudahan dalam pengecekan saldo melalui telepon seluler. Melalui pemanfaatan teknologi Mobile Banking, nasabah memperoleh akses yang lebih efisien terhadap layanan perbankan, yang dapat dilakukan secara mandiri kapan pun dan di mana pun dibutuhkan, baik dari rumah, kantor, maupun saat terjebak macet di jalan, tanpa harus mengunjungi cabang secara langsung. Beragam fasilitas yang ditawarkan membuat layanan ini menjadi pilihan menarik bagi para penggunanya (Ginting et al., 2022)

Berdasarkan data dari bisnis.com (Laras, 2023) Berdasarkan data Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Investasi (SPIP) Bank Indonesia (BI), transaksi kartu ATM mengalami penurunan seiring dengan pesatnya pertumbuhan transaksi perbankan. Pada triwulan III 2023, BI melaporkan nilai lembaga perbankan mencapai Rp15.148,71 triliun atau tumbuh 12,83% secara tahunan. Kemudian, transaksi uang elektronik tumbuh 10,34% secara tahunan menjadi Rp116,54 triliun. Sementara itu, jumlah transaksi ATM dan kartu kredit pada September 2023 tercatat sebanyak 619,73 juta transaksi atau turun 2,34% secara bulanan dan 3,22% secara tahunan. Nilai transaksi ATM dan kartu kredit

pada September 2023 mencapai 621,22 triliun atau turun 3,65% secara bulanan dan 5,58% secara tahunan..

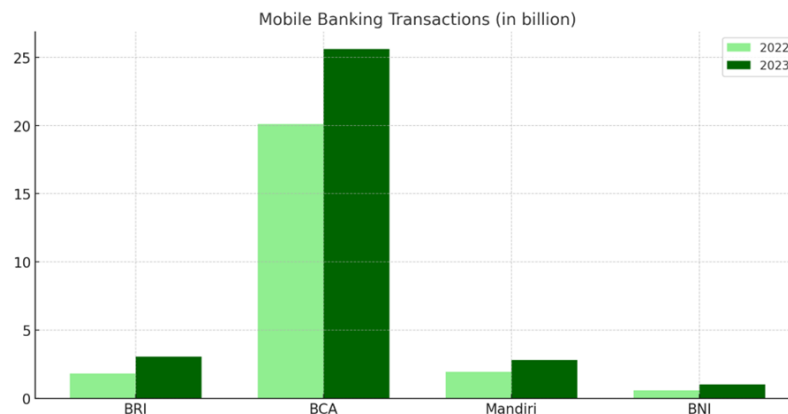
Selanjutnya, Menurut data Bank Indonesia (BI), hingga April 2023, nilai transaksi perbankan digital di Indonesia mencapai Rp4.264,8 triliun atau sekitar Rp4,3 kuadriliun. Nilai ini mencakup berbagai transaksi terkait layanan perbankan digital yang diklasifikasikan oleh Otoritas Jasa keuangan (OJK), yaitu *Internet Banking*, *SMS banking*, dan *Mobile Banking*. Pada April 2023, nilai transaksi perbankan digital di Indonesia mengalami penurunan sebesar 11,8% dibandingkan dengan Maret 2023 (month-on-month) dan lebih rendah 20,1% dibandingkan dengan April 2022 (year-on-year). Namun, jika dibandingkan lima tahun sebelumnya, nilai transaksi perbankan digital nasional pada April 2023 meningkat 158% dari April 2018. Ini menunjukkan bahwa, meskipun terdapat fluktuasi bulanan, tren penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia terus menguat dalam jangka panjang (Yuwono & Yuniati, 2019).

Penggunaan layanan perbankan digital secara efektif menjawab kebutuhan era modern di mana mobilitas menjadi prioritas utama dalam berbagai aktivitas individu. Dengan *Mobile Banking*, Anda dapat mengakses layanan perbankan dengan mudah di ujung jari Anda hanya dengan satu sentuhan. Hal ini meliputi jumlah pengguna, hingga nilai jumlah transaksi. Grafik di bawah ini memberikan gambaran komparatif mengenai kinerja *Mobile Banking* dari masing-masing bank besar yaitu BRI, BCA, Mandiri, dan BNI selama dua tahun terakhir. Hal ini mencerminkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan yang semakin efisien dan mudah diakses.



Sumber: *bisnis.com*, 2023

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Mobile Banking 4 Perbankan Terbesar Di Indonesia



Sumber: *bisnis.com*, 2023

Gambar 1.2 Jumlah Transaksi Mobile Banking 4 Perbankan Terbesar Di Indonesia

Data yang ditampilkan dalam grafik mengindikasikan bahwa jumlah pengguna *Mobile Banking* di berbagai bank besar Indonesia mencatatkan pertumbuhan yang signifikan pada tahun 2023. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (BRI) melaporkan total pengguna BRImo mencapai 31,6 juta per Desember 2023, meningkat 32,6% dari 23,8 juta pengguna pada tahun 2022. Seiring dengan itu, jumlah transaksi *Mobile Banking* BRI tumbuh dari 1,83 miliar pada 2022 menjadi 3,08 miliar pada 2023. Nilai transaksi juga meningkat tajam, mencapai Rp4.158,8 triliun pada 2023, tumbuh 55,8% dari Rp2.669,1 triliun pada tahun sebelumnya.

PT Bank Central Asia (Persero) Tbk. (BBCA) mencatatkan pengguna *Mobile Banking* sebanyak 30,3 juta pada akhir 2023, naik dari 26,6 juta pada 2022. Volume transaksi digital BCA, yang meliputi mobile dan *Internet Banking*, juga mengalami kenaikan dari 20,1 miliar pada 2022 menjadi 25,6 miliar transaksi pada 2023. Nilai total transaksi digital BCA mencapai Rp24.825 triliun pada 2023.

Sementara itu, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. (BMRI) melaporkan jumlah pengguna *Mobile Banking* Livin' sebanyak 23 juta, tumbuh 45% dibandingkan 2022. Volume transaksi Livin' meningkat dari 1,94 miliar menjadi 2,82 miliar pada 2023, dengan nilai transaksi mencapai Rp3.271 triliun, naik 32,32% dari Rp2.472 triliun pada tahun sebelumnya.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BBNI) juga mencatat peningkatan pengguna *Mobile Banking*, dengan jumlah pengguna mencapai 16,2 juta pada 2023, naik 19,1% dari 13,6 juta pada 2022. Jumlah transaksi *Mobile Banking* BNI tumbuh 74,7% menjadi 1,04 miliar transaksi pada 2023, dibandingkan 597 juta transaksi pada 2022. Nilai transaksi mencapai Rp1.216 triliun, naik 51,6% dari Rp802 triliun pada tahun sebelumnya, dengan rata-rata harian transaksi mencapai 2,86 juta, meningkat 74,4% dari 1,64 juta pada 2022.

Adapun sepanjang tahun 2023, bank besar tersebut sukses mempertahankan pertumbuhan kinerja keuangan yang mengesankan meskipun menghadapi berbagai tantangan dan ketidakpastian ekonomi global akibat meningkatnya ketegangan geopolitik dunia. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Amali & Selvi, 2021) mendukung penelitian ini dengan menunjukkan bahwa penggunaan E-banking (Internet Banking dan SMS Banking) memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kinerja keuangan.

Penilaian kinerja keuangan merupakan upaya yang disengaja yang dapat dilakukan secara mandiri oleh organisasi untuk memenuhi tujuan strategisnya. Hal ini disebut sebagai salah satu bentuk komunikasi dengan para pihak yang berkepentingan (Wulandari et al., 2017). Jenis akuntabilitas ini dapat diperoleh dari data keuangan yang dicatat dalam laporan keuangan. Menurut Kasmir (Kasmir, 2018), Laporan dapat menyatakan posisi keuangan suatu entitas untuk periode tertentu atau periode sebelumnya, yang dinyatakan dalam satuan moneter atau mata uang, yang ini disebut laporan keuangan. Penggunaan teknologi informasi dalam laporan keuangan dapat menghasilkan ROA dan ROE. Dimana ROA menggambarkan kemampuan bank untuk menghasilkan laba sebelum pajak berdasarkan aset yang dimiliki, sementara ROE menunjukkan kemampuan bank dalam menghasilkan laba setelah pajak dari pengelolaan modal. (Kasmir, 2012).

Penelitian ilmiah yang dilakukan oleh penulis memiliki implikasi signifikan untuk studi sebelumnya yang membahas pengaruh teknologi perbankan terhadap kinerja keuangan bank. Meskipun terdapat kesamaan dalam

beberapa aspek, penelitian ini juga menawarkan kontribusi baru melalui pendekatan yang berbeda dalam periode, variabel, dan cakupan analisis. Berikut ini adalah rincian persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan penulis:

1. Persamaan Penelitian

- a. **Topik Penelitian:** Kedua penelitian membahas pengaruh teknologi perbankan, seperti *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*.
- b. **Variabel Teknologi Perbankan:** Penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama menggunakan *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* sebagai variabel utama dalam analisis.
- c. **Fokus pada Kinerja Keuangan:** Keduanya memusatkan perhatian pada kinerja keuangan bank, meskipun terdapat perbedaan dalam indikator yang digunakan.

2. Perbedaan Penelitian

- a. **Periode Penelitian:** Penelitian terdahulu menggunakan data dari tahun 2016 hingga 2022, sementara penelitian ini mengambil data dari tahun 2019 hingga 2023.
- b. **Variabel Kontrol:** Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel kontrol, sedangkan penelitian ini menambahkan *size* perusahaan dan Non-Performing Loan (NPL) sebagai variabel kontrol.
- c. **Variabel Dependen:** Penelitian terdahulu menggunakan ROA (*Return on Assets*), NPL (Non-Performing Loan), dan BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional) sebagai variabel dependen. Sebaliknya, penelitian ini menggunakan ROA dan ROE (*Return on Equity*).
- d. **Cakupan Analisis:** Penelitian terdahulu lebih terfokus pada pengukuran kinerja keuangan dengan tiga indikator utama (ROA, NPL, dan BOPO), sedangkan penelitian ini memperluas analisis hubungan variabel melalui ROA dan ROE.

- e. **Objek Penelitian:** Bank yang terdaftar di BEI dan termasuk dalam kategori 50 perusahaan dengan kapitalisasi pasar terbesar (*Biggest Market Capitalization*).

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui menganalisis kinerja keuangan dengan menggunakan variabel *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *size* perusahaan dan *Non Performing Loan* (NPL). Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Penerapan Teknologi Terhadap Kinerja Keuangan pada Perusahaan Jasa Keuangan di Indonesia (Sub Sektor Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2019-2023)”**.

1.2 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan diskusi yang terlalu panjang, definisi masalah ini dimaksudkan untuk memungkinkan penulis fokus pada topik dan memberinya lebih banyak arahan, jadi tujuan dari penelitian nya dapat tercapai. Dalam penelitian ini penulis menetapkan beberapa batasan masalah, sebagai berikut :

- a. Fokus variabel : Penelitian ini berkaitan dengan teknologi perbankan yang mempengaruhi kinerja keuangan. Teknologi perbankan yang dimaksud hanya memfokuskan pada dua variabel independent yaitu *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Sedangkan *return on asset* dan *Return on Equity* sebagai variabel dependent serta *size* perusahaan dan *Non Performing Loan* sebagai variabel kontrol.
- b. Lingkup Perusahaan: penelitian ini akan membatasi analisis pada perusahaan sektor perbankan yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia (BEI) dalam kurun waktu lima tahun terakhir yaitu 2019-2023.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada bagian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah *Mobile Banking* berpengaruh terhadap ROA perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023?
- b. Apakah *Mobile Banking* berpengaruh terhadap ROE perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023?
- c. Apakah *Internet Banking* berpengaruh terhadap ROA perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023?
- d. Apakah *Internet Banking* berpengaruh terhadap ROE perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023?
- e. Apakah *Net Performing Loan* (NPL) berpengaruh terhadap ROA perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023?
- f. Apakah *Net Performing Loan* (NPL) berpengaruh terhadap ROE perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023?
- g. Apakah *Size Perusahaan* berpengaruh terhadap ROA perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023?
- h. Apakah *Size Perusahaan* berpengaruh terhadap ROE perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh *Mobile Banking* terhadap ROA perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023.
- b. Untuk menganalisis pengaruh *Mobile Banking* terhadap ROE perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023.
- c. Untuk menganalisis pengaruh *Internet Banking* terhadap ROA perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023.
- d. Untuk menganalisis pengaruh *Internet Banking* terhadap ROE perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023.
- e. Untuk menganalisis pengaruh *Net Performing Loan* (NPL) terhadap ROA perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023.

- f. Untuk menganalisis pengaruh *Net Performing Loan* (NPL) terhadap ROE perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023.
- g. Untuk menganalisis pengaruh *Size* Perusahaan terhadap ROA perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023.
- h. Untuk menganalisis pengaruh *Size* Perusahaan terhadap ROE perbankan Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019 – 2023.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis bagi pihak terkait, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan wawasan mengenai perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, khususnya terkait pengaruh teknologi perbankan terhadap kinerja keuangan. Selain itu, hasil ini juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan menjadi referensi bagi perusahaan, investor, serta institusi perbankan dalam mengambil keputusan investasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu perbankan dalam mengembangkan inovasi produk digital sebagai strategi kompetitif untuk meningkatkan profitabilitas dan kualitas layanan kepada nasabah.
- b. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja keuangan, sekaligus memungkinkan penerapan ilmu yang diperoleh dalam penyusunan penelitian guna mencapai hasil yang diinginkan.
- c. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dalam memilih topik serupa terkait teknologi perbankan dan kinerja keuangan, sehingga membuka peluang untuk studi lanjutan.