

**No. Daftar FPEB: 366/UN40.A7.D1/PI/2020**

**PENGARUH LAYANAN PERBANKAN DIGITAL TERHADAP  
PROFITABILITAS BANK  
(Studi pada Perbankan di Indonesia Periode 2014-2019)**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi pada Program Studi Akuntansi



oleh  
Ayu Damayanti  
NIM 1607760

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2020**

**PENGARUH LAYANAN PERBANKAN DIGITAL TERHADAP  
PROFITABILITAS BANK**

**(Studi pada Perbankan di Indonesia Periode 2014-2019)**

oleh  
Ayu Damayanti

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Ayu Damayanti  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Oktober 2020

Hak Cipta dilindungi Undang – Undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH LAYANAN PERBANKAN DIGITAL TERHADAP  
PROFITABILITAS BANK

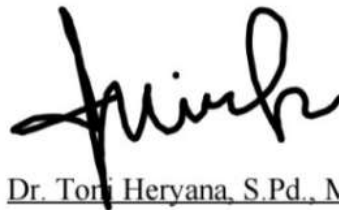
(Studi pada Perbankan di Indonesia Periode 2014-2019)

SKRIPSI

Oleh  
Ayu Damayanti  
1607760

Telah disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing



Dr. Tori Heryana, S.Pd., MM.

NIP. 19780627 200312 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Elis Medawati, S.Pd., SE., M.Si., Ak., CA

NIP. 19820123 200501 2 002

## ABSTRAK

### **PENGARUH LAYANAN PERBANKAN DIGITAL TERHADAP PROFITABILITAS BANK (Studi pada Perbankan di Indonesia Periode 2014-2019)**

Oleh  
**Ayu Damayanti**  
**1607760**

**Dosen Pembimbing**  
**Dr. Toni Heryana, S.Pd., MM.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan perbankan digital terhadap profitabilitas bank di Indonesia periode 2014-2019. Layanan perbankan digital yang diteliti terdiri dari ATM, *mobile banking*, dan *internet banking*. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan eksplanatori, dengan menggunakan sampel 15 bank pada tahun 2014-2019. Data diperoleh dari laporan tahunan dan laporan keuangan audit yang dipublikasikan oleh bank umum pada masing-masing *website* perusahaan. Berdasarkan analisis regresi linear multipel dengan bantuan *software Eviews 9*, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut: pertama, layanan ATM berpengaruh positif terhadap profitabilitas bank; kedua, layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap profitabilitas bank; dan ketiga, layanan *internet banking* tidak berpengaruh terhadap profitabilitas bank.

**Kata kunci: Layanan Perbankan Digital, ATM, Mobile Banking, Internet Banking, Profitabilitas**

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF DIGITAL BANKING SERVICES ON BANK PROFITABILITY**

*(Case Study on Indonesian Banking in 2014-2019)*

*Author*

*Ayu Damayanti*

*1607760*

*Supervisor*

*Dr. Toni Heryana, S.Pd., MM.*

*This study aims to determine the effect of digital banking services on bank profitability in Indonesia for the 2014-2019 period. The digital banking services studied consist of ATMs, mobile banking, and internet banking. The approach used was the explanatory approach, using a sample of 15 banks in 2014-2019. Data was collected from annual reports and audited financial report published by commercial banks on their respective company website. Based on multiple linear regression analysis with the help of Eviews 9 software, the following research results were obtained: First, ATM services have a positive effect on profitability; second, mobile banking services have a positive effect on bank profitability; and third, internet banking services do not have any effect on bank profitability.*

***Keyword: Digital Banking Services, ATM, Mobile Banking, Internet Banking, Profitability***

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
1.3.1. Manfaat Teoritis .....	10
1.3.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1. Kajian Pustaka .....	11
2.1.1. Teori Intermediasi ( <i>Intermediary Theory</i> ) .....	11
2.1.2. Teori Inovasi Keuangan ( <i>Financial Innovation Theory</i> ).....	12
2.1.3. Bank .....	12
2.1.3.1. Pengertian Bank .....	12
2.1.3.2. Jenis-Jenis Bank .....	13
2.1.3.3. Kegiatan-Kegiatan Bank.....	15
2.1.4. Layanan Perbankan Digital .....	16
2.1.4.1. ATM (Automated Teller Machine) .....	17
2.1.4.2. Mobile Banking .....	17
2.1.4.3. Internet Banking .....	18
2.1.5. Profitabilitas .....	20
2.1.5.1. Pengertian Profitabilitas.....	20
2.1.5.2. Pengukuran Profitabilitas .....	20
2.1.5.3. Indikator Profitabilitas (Return on Assets/ROA) .....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	23

2.3.	Kerangka Pemikiran .....	30
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....		34
3.1.	Objek Penelitian .....	34
3.2.	Metode Penelitian .....	34
3.2.1.	Pendekatan Penelitian .....	34
3.2.2.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.2.1.	Definisi Variabel Penelitian .....	34
3.2.2.2.	Operasionalisasi Variabel .....	36
3.2.3.	Populasi dan Sampel.....	36
3.2.3.1.	Populasi.....	36
3.2.3.2.	Sampel .....	39
3.2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.5.	Teknik Analisis Data .....	41
3.2.5.1.	Analisis Deskriptif.....	42
3.2.5.2.	Analisis Regresi Linear Multipel .....	43
3.2.5.3.	Uji Asumsi Klasik .....	44
3.2.6.	Rancangan Pengujian Hipotesis .....	45
3.2.6.1.	Uji keberartian regresi (Uji F).....	46
3.2.6.2.	Uji koefisien regresi individual (Uji t).....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		49
4.1.	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1.	Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	49
4.1.2.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.1.2.1.	Deskripsi Variabel ATM.....	51
4.1.2.2.	Deskripsi Variabel Mobile Banking .....	53
4.1.2.3.	Deskripsi Variabel Internet Banking .....	55
4.1.2.4.	Deskripsi Variabel Profitabilitas .....	57
4.1.3.	Analisis Data .....	59
4.1.3.1.	Uji Asumsi Klasik .....	59
4.1.3.2.	Analisis Regresi Linear Multipel .....	61
4.1.3.3.	Uji Keberartian Regresi (Uji F).....	63

4.1.3.4. Uji Koefisien Regresi Individual (Uji t) .....	65
4.2. Pembahasan .....	66
4.2.1. Pengaruh Layanan ATM terhadap Profitabilitas .....	66
4.2.2. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Profitabilitas .....	67
4.2.3. Pengaruh Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Profitabilitas .....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	72
5.1. Simpulan .....	72
5.1. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, C. (2018). *Pengaruh Intellectual Capital dan Inovasi terhadap Kinerja Keuangan Perbankan di Indonesia (Studi pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2011-2015)*. (Tesis). Sekolah Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Andries, A. M., & Cuza, A. I. (2009). Theories Regarding Financial Intermediation and Financial Intermediaries – A Survey. *The Annals of The “Stefan Cel Mare” University of Suceava*, 9(2), 254–261.
- Arofany, A., & Tandika, D. (2019). Pengaruh Transaksi Digital Banking, Kualitas Aset, dan Aspek Permodalan terhadap Profitabilitas (Studi Kasus pada Bank Umum yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2017). *Prosiding Manajemen*, 310–318.
- Chaarani, H. El, & Abiad, Z. El. (2018). The Impact of Technological Innovation on Bank Performance. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 23(2). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1378/2/022014>
- Dendawijaya, L. (2009). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Moblie Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1), 82–89.
- Frame, W. S., & White, L. J. (2004). Empirical Studies of Financial Innovation: Mostly Talk, Not Much Action? In *Journal of Economic Literature* (Vol. 42, Issue 1). <https://doi.org/10.2139/ssrn.325800>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gurley, J. G., & Shaw, E. S. (1956). Financial Intermediaries and the Saving-Investment Process. *The Journal of Finance*, 11(2), 257–276. <https://doi.org/10.2307/2976705>
- Hadi, S., & Novi. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Moblie Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis OPTIMUM*, 5(1), 55–67.
- Hanafi, M. M., & Halim, A. (2012). *Analisis Laporan Keuangan* (3rd ed.). Yogyakarta: Penerbit UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Ifham, A. (2015). *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jaelani. (2015). *Studi Efisiensi Bank Umum di Indonesia Tahun 2002 – 2013 : Komparasi Faktor-Faktor Penjelaras Efisiensi Antara Bank Umum Konvensional Dengan Bank Umum Syariah*. (Tesis). Sekolah Pascasarjana, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Katadata.co.id. (2019). *Transaksi Perbankan Berdasarkan Frekuensi (2010-2018)*. [Online]. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublishembed/112979/transaksi-digital-menggeser-peran-kantor-cabang-dan-atm-bank>
- Keputusan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan Nomor: KEP-347/BL/2012 tentang Penyajian dan Pengungkapan Laporan Keuangan Emiten atau Perusahaan Publik.
- Latan, H., & Temalagi, S. (2013). *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2014). *Teknik-teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi* (Edisi 15 B). Jakarta: Salemba Empat.
- Manzoor, M. K., Sumra, H. H., & Abbas, M. (2011). The Impact of E-Banking on the Profitability of Banks : A Study of Pakistani Banks. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.692>
- Margaretha, F. (2015). Dampak Electronic Banking terhadap Kinerja Perbankan Indonesia. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 19(3), 514–524.
- Monyoncho, L. N. (2015). Relationship between Banking Technologies and Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management United*, III(11), 784–815.
- Mueni, M. M., & Atheru, G. (2019). Electronic Banking and Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Current Aspects*, 3(II), 293–304. <https://doi.org/10.7176/ijcab.v3iiI.24>
- Munawir. (2014). *Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty.
- Munyoki, K. S. (2015). Effect of Mobile Banking on The Financial Performance of Banking Institutions in Kenya. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 2(98), 1440–1457.
- Mwangi, K. D. (2014). *The Effect of Electronic Banking on The Financial Performance of Commercial Banks in Kenya*. (Tesis). University of Nairobi.
- Nealoka, A. (2016). *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Njongu, N. J. (2014). *The Effect of Electronic Banking in Profitability of Commercial Bank in Kenya*. (Tesis). University of Nairobi.
- Nyathira, N. C. (2012). *Financial Innovation and Its Effects of Innovation on Financial Performance of Commercial Banks in Kenya*. (Tesis). University of Nairobi.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: OJK
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum*. Jakarta: OJK.
- Pandia, F. (2012). *Manajemen Dana dan Kesehatan Bank*. Bandung: Alfabeta.
- Parasdita, A. A. A., Khairunnisa, & Mahardika, D. P. K. (2018). Pengaruh Adopsi Internet Banking, Loan Deposit Ratio (LDR), Non Performing Loan (NPL), Capital Adequacy Ratio (CAR), dan Biaya Operasional Dan Pendapatan Operasional (BOPO) terhadap Profitabilitas Perbankan (Studi Kasus pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2016). *E-Proceeding Management*, 5(1), 534–540.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis* (1st ed). Yogyakarta: ANDI.
- Raharjo, A. (2002). *Cybercrime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rahmawati, I. F., & Tandika, D. (2018). Pengaruh Transaksi Elektronik dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO) terhadap Profitabilitas pada Bank Umum Syariah di Indonesia yang Terdaftar di OJK (Periode 2013-2017). *Prosiding Manajemen*, 4(2), 1153–1161.
- Rivai, V., Basir, S., Sudarto, S., & Veithzal, A. P. (2013). *Commercial Bank Management - Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sartono, A. (2010). *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: FE UGM.
- Scholten, B., & Wensveen, D. Van. (2003). The Theory of Financial Intermediation: An Essay On What It Does (Not) Explain. *SUERF – The European Money and Finance Forum*.
- Siamat, D. (1993). *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Intermedia.
- Silber, W. L. (1983). The Process of Financial Innovation. *American Economic Review*, 73(2), 89–95.
- Sinambela, E., & Rohani. (2017). Pengaruh Penyediaan Layanan Internet Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan di Bursa Efek Indonesia. *Forum Keuangan Dan Bisnis Indonesia (FKBI)*, 6, 87–94.

- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Ceria.
- Sudaryanti, D. S., Sahroni, N., & Kurniawati, A. (2018). Analisa Pengaruh Mobile Banking terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(2), 96–107.
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujud, H., & Hashem, B. (2017). Effect of Bank Innovations on Profitability and Return on Assets (ROA) of Commercial Banks in Lebanon. *International Journal of Economics and Finance*, 9(4), 35–50. <https://doi.org/10.5539/ijef.v9n4p35>
- Supriyanto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP tentang Pedoman Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet.
- Syarifudin, R. (2014). *Pengaruh Mobile Banking terhadap Kinerja Perbankan Indonesia*. Fakultas Ekonomi, Universitas Inndonesia.
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- Valahzagherd, M. K., & Bilandi, E. B. (2014). The Impact of Electronic Banking on Profitability and Market Share: Evidence from Banking Industry. *Management Science Letters*, 4, 2531–2536. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2014.11.003>
- Vekya, J. M. (2017). Impact of Electronic Banking on the Profitability of Commercial Banks in Kenya. *Journal of Technology and System*, 1(1), 18–39. <https://doi.org/10.36348/jaep.2019.v03i11.004>
- Wiagustini, N. L. P. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Denpasar: Udayana University Press.
- Widarjono, A. (2018). *Ekonometrika: Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews* (Edisi Kelima). Bandung: Alfabeta.

- Yohani, & Dita, F. I. (2019). Pengaruh Internet Banking terhadap Kinerja Keuangan pada Bank Umum Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Periode 2015-2018). *Majalah Neraca*, 30–40.
- Yultiara, D., & Nurdin. (2018). Pengaruh Internet Banking, CAR, BOPO dan NPL terhadap Profitabilitas Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2016. *Prosiding Manajemen*, 4(1), 28–33.