

BAB I

PENDAHULUAN

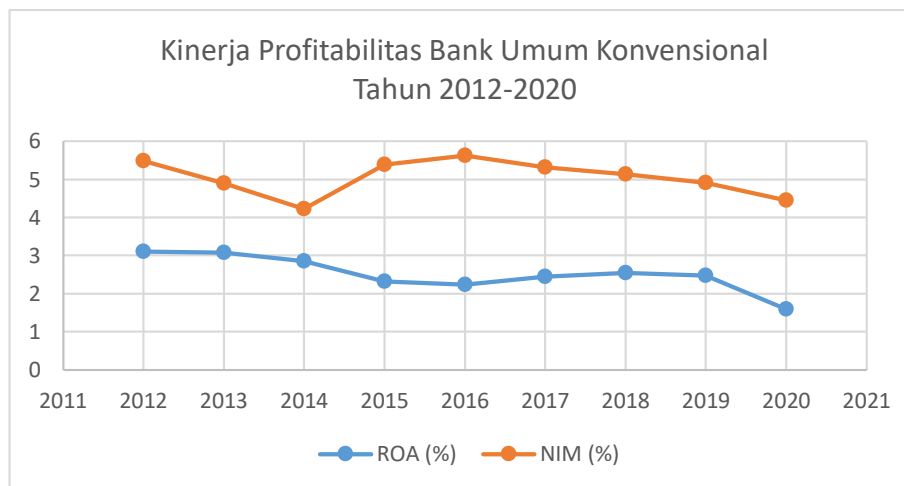
1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Jumlah bank yang terdapat di Indonesia tercatat pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Desember 2020 yaitu sebanyak 1.652 yang terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang dapat membantu perkembangan perekonomian negara. Jumlah dana yang dihimpun dari berbagai pihak dapat memberikan kontribusi bank dalam menjalankan kegiatannya. Semakin banyak dana yang dihimpun, maka semakin baik kontribusi bank dalam menjalankan kegiatannya.

Tujuan lain dari bank yaitu menunjang pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional serta meningkatkan pemerataan pembangunan sehingga tercapai kemakmuran bagi masyarakat. Bank dituntut untuk hati-hati dalam mengelola penggunaan dana sehingga dapat mencapai pembangunan nasional yang dicanangkan pemerintah. Jika bank tidak dapat mengelola dana dengan baik, maka dapat berakibat buruk pada kinerja bank tersebut. Oleh karena itu, bank harus menunjukkan kinerja yang optimal. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/1/PBI/2011 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, penilaian tingkat kesehatan dan kinerja bank mencakup penilaian terhadap faktor-faktor profil risiko (*risk profile*), *good corporate governance* (GCG), rentabilitas (*earnings*) dan permodalan (*capital*). Faktor-faktor penilaian tersebut biasa disingkat menjadi RGEC. Kinerja rentabilitas atau profitabilitas menjadi salah satu kinerja yang paling dominan dijadikan rujukan bagi investor untuk melihat kondisi kinerja suatu perusahaan yang secara dasar dianggap sudah merepresentasikan analisis tentang kondisi suatu perusahaan (Fahmi, 2017).

Kinerja profitabilitas merupakan salah satu bagian dari kinerja keuangan yang digunakan untuk menunjukkan keberhasilan perusahaan di dalam

menghasilkan keuntungan. Adapun indikator untuk mengukur kinerja profitabilitas bank menurut Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.03/2017 diantaranya *Return On Asset* (ROA) dan *Net Interest Margin* (NIM). Berikut data mengenai kinerja profitabilitas bank umum konvensional yang ada di Indonesia pada tahun 2012 sampai dengan 2020.



Sumber: www.ojk.go.id

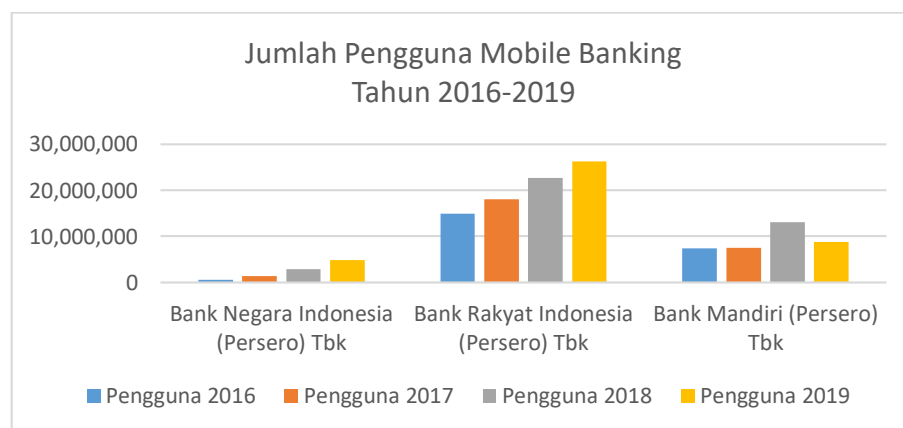
Gambar 1.1
Profitabilitas Bank Umum Konvensional

Melihat pada Gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan bank umum konvensional pada tahun 2012-2020 mengalami penurunan pada kinerja profitabilitas yang ditunjukkan melalui perhitungan ROA (*Return On Assets*) dan NIM (*Net Interest Margin*). Penurunan ROA terjadi di tahun 2013 sampai 2016 dan di tahun 2019 sampai 2020. Penurunan yang ditunjukkan melalui perhitungan ROA menandakan kinerja bank yang buruk dalam menghasilkan laba bersih. Adapun penurunan NIM terjadi di tahun 2013, 2014, dan 2017 sampai 2020. Penurunan yang ditunjukkan melalui perhitungan NIM menandakan kinerja bank yang buruk dalam menghasilkan pendapatan bunga bersih. Menurunnya kinerja profitabilitas menjadi salah satu masalah pada kinerja keuangan bank karena dengan menurunnya kinerja profitabilitas menandakan kinerja keuangan bank yang buruk dalam mendapatkan laba.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan adalah inovasi. Inovasi dilakukan oleh suatu perusahaan dengan tujuan supaya dapat menurunkan biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam menjalankan kegiatan

operasional perusahaan (Fitria dan Khalifaturofi'ah, 2020). Layanan Keuangan Digital memberikan peluang pada bank untuk mengembangkan produk dan jasa yang inovatif. Kehadiran Layanan Keuangan Digital yang merupakan akibat dari kemajuan teknologi dan informasi memberikan dampak yang cukup besar bagi bank di Indonesia. Layanan Keuangan Digital adalah kegiatan layanan jasa sistem pembayaran dan/atau keuangan terbatas yang dilakukan tidak melalui kantor fisik, namun dengan menggunakan sarana teknologi, antara lain *mobile based* maupun *web based* dan jasa pihak ketiga (agen), dengan target layanan masyarakat yang tidak memiliki dan memiliki akses yang terbatas terhadap layanan keuangan (Sastiono & Nuryakin, 2019). Kehadiran produk dan jasa berbasis digital selain untuk mengikuti *trend* perkembangan zaman tapi juga memberikan pelayanan yang cepat dan mudah bagi nasabah bank itu sendiri.

Beberapa layanan bank digital yang tercantum pada situs resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diantaranya *SMS Banking*, *Phone Banking*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*. Pada dasarnya, inovasi *internet banking* dan *mobile banking* oleh bank dibuat untuk meningkatkan efisiensi kinerja dalam penggunaan kertas karena sebagian besar layanan sudah melalui internet. Biaya layanan yang dibebankan kepada nasabah dapat menjadi sumber pendapatan bagi bank (Egan dan Prawoto, 2013; Kombe and Wafula, 2015; Barasa, Obura and Anyira, 2017). Selain bank, kehadiran layanan *internet banking* dan *mobile banking* juga memberikan keuntungan kepada pihak nasabah terutama apabila dilihat dari segi efisiensi waktu dan tenaga karena transaksi melalui layanan *internet banking* maupun *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Berikut data mengenai jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2016 sampai dengan 2019.



Gita Esa Hafitri, 2021

PENGARUH INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 1.2 **Pengguna Mobile Banking**

Pada Gambar 1.2 terdapat data mengenai pengguna (*user*) *mobile banking* dari Bank Negara Indonesia Tbk. (B-BNI), Bank Rakyat Indonesia Tbk. (B-BRI), dan Bank Mandiri Tbk. (B-BMDR) yang menunjukkan adanya peningkatan pengguna *mobile banking* dari tahun 2016-2019. Peningkatan jumlah *user mobile banking* tersebut tidak serta merta diikuti oleh optimalisasi penggunaannya. Hal ini dikarenakan wawasan mengenai *mobile banking* yang belum memadai. Padahal dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mwange (2013) pada 43 bank komersial di Kenya periode 2008 sampai 2012 menunjukkan bahwa jumlah pengguna (*user*) *mobile banking* dan jumlah transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* memiliki pengaruh pada profitabilitas bank komersial di Kenya. Layanan *mobile banking* menawarkan peluang kepada bank untuk meningkatkan pendapatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khitaka (2014) juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif dari jumlah *user* dan nilai transaksi tahunan *mobile banking* terhadap kinerja keuangan bank komersial di Kenya. Layanan *mobile banking* memberikan potensi pada bank untuk memperluas jaringan perusahaan dan kemampuan penjualan produk kepada pelanggan. Transfer itu sendiri merupakan salah satu dari beberapa produk layanan bank yang dapat menghasilkan *fee based income*.

Berbeda dengan hasil penelitian Mwange (2013) dan Khitaka (2014), penelitian yang dilakukan oleh Mahboub (2018) menyimpulkan bahwa penerapan layanan *internet banking* tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja bank di Lebanon, sedangkan layanan *mobile banking* secara signifikan dan langsung mempengaruhi kinerja bank. Hasil penelitian (Maslakah, 2020) menemukan bahwa inovasi keuangan ATM, *internet banking*, dan *mobile banking* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *return on asset* pada bank konvensional di Indonesia. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif dan Masdupi (2020) yang menemukan adanya dampak negatif dari jumlah transaksi melalui *internet banking* terhadap kinerja bank di Indonesia sehingga dapat dikatakan adanya *internet banking* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja bank. Meskipun sudah banyak penelitian terkait pengaruh *internet banking* dan *mobile banking* terhadap kinerja

keuangan namun ditemukan adanya gap empiris yang berarti penelitian yang dilakukan tidak selalu memiliki hasil yang sama.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah keuangan menjadi salah satu persoalan utama yang menyangkut perkembangan suatu perusahaan sehingga perlu diadakan penanganan yang tepat dalam setiap kegiatan operasional untuk menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, baik perorang maupun berkelompok memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan kesejahteraan dan menambah nilai perusahaan dengan memaksimalkan laba atau profit. Tujuan pengukuran kinerja profitabilitas yaitu untuk mengetahui tingkat rentabilitas atau profitabilitas yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu (Abor, 2015).

Salah satu bentuk kinerja profitabilitas yang dapat digunakan dalam mengukur tingkat keuntungan dari total keseluruhan dana perusahaan adalah *Return on Asset* (ROA). Kartikasari dan Wahyuati (dalam Hamdani *et al.*, 2018) mengemukakan bahwa ROA digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen dalam memperoleh laba secara keseluruhan, semakin besar ROA suatu bank maka semakin besar tingkat keuntungan yang dicapai bank dan semakin baik posisi bank tersebut dari segi penggunaan aset.

Saat ini produk layanan bank menjadi salah satu kebutuhan masyarakat, terutama layanan transaksi yang telah menjadi sebuah keharusan. Perkembangan dan kemajuan teknologi membawa perubahan pada perilaku nasabah dan evolusi inovasi teknologi dalam layanan bank yang cepat, mudah, serta aman. Inovasi teknologi pada layanan bank merupakan rencana strategis yang dapat diterapkan oleh bank. Inovasi teknologi menjadi sumber daya aset yang ada di perusahaan. *Return on Asset* (ROA) dapat digunakan untuk mengukur seberapa efisien pemanfaatan aset tersebut dalam mengembangkan pelayanan dan produk pada bank yang dapat mendorong peningkatan profitabilitas bank (Sutarti, Syakhroza, Diyanty, & Dewo, 2019).

Electronic Banking (E-Banking) dapat menjadi pilihan strategi yang dapat diterapkan oleh bank untuk menghadapi kemajuan teknologi dan untuk memenuhi

kebutuhan nasabah. *Electronic banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *automatic teller machine* (ATM), *electronic data capture* (EDC) atau *point of sales* (POS), *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking* (PBI No. 9/15/PBI/2007; OJK, 2015; Sutarti *et al.*, 2019).

Berdasarkan latar belakang, kajian yang dilakukan serta penelitian sebelumnya terbukti masih adanya gap empiris dalam penelitian mengenai pengaruh *internet banking* dan *mobile banking* terhadap kinerja keuangan. Terdapat penelitian yang menemukan *internet banking* dan *mobile banking* berpengaruh positif pada kinerja keuangan bank, ada pula penelitian yang menemukan *internet banking* dan *mobile banking* negatif pada kinerja keuangan bank. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mwange (2013) dan Khitaka (2014) menunjukkan bahwa semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* dan semakin tinggi jumlah uang yang ditransaksikan melalui *mobile banking*, semakin baik juga profitabilitas bank. Layanan *mobile banking* memberikan potensi pada bank untuk memperluas jaringan perusahaan dan kemampuan penjualan produk kepada pelanggan.

Berbeda dengan hasil penelitian Mwange (2013) dan Khitaka (2014), penelitian yang dilakukan oleh Mahboub (2018) menyimpulkan bahwa penerapan layanan perbankan *internet banking* tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja bank di Lebanon, sedangkan layanan *mobile banking* signifikan dan langsung mempengaruhi kinerja bank. Hasil penelitian (Maslakah, 2020) menemukan bahwa inovasi keuangan ATM, *internet banking*, dan *mobile banking* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *return on asset* pada bank konvensional di Indonesia. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif dan Masdupi (2020) yang menemukan adanya dampak negatif dari jumlah transaksi melalui *internet banking* terhadap kinerja perbankan di Indonesia sehingga dapat dikatakan adanya *internet banking* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja bank.

Adanya gap empiris atau perbedaan hasil antara satu peneliti dengan peneliti lainnya juga menjadi salah satu alasan penulis untuk melakukan penelitian ini. Dengan demikian, penulis bermaksud melakukan penelitian yang berjudul

Gita Esa Hafitri, 2021

PENGARUH INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

“Pengaruh *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Terhadap Kinerja Keuangan Bank”. Berdasarkan penelitian Mwangi (2013) dan Khitaka (2014), indikator *internet banking* dan *mobile banking* yang akan diteliti pengaruhnya terhadap kinerja keuangan pada penelitian ini yaitu jumlah atau frekuensi transaksi melalui *internet banking* dan *mobile banking*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis dapat menyusun rumusan masalah sebagai berikut ini.

1. Bagaimana gambaran penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* pada periode 2014 sampai 2019.
2. Bagaimana gambaran profitabilitas bank pada periode 2014 sampai 2019.
3. Bagaimana pengaruh penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* terhadap profitabilitas bank.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis dapat menyusun tujuan penelitian sebagai berikut ini.

1. Mengetahui gambaran penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* pada periode 2014 sampai 2019.
2. Mengetahui gambaran profitabilitas bank pada periode 2014 sampai 2019.
3. Mengetahui pengaruh penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* terhadap profitabilitas bank.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan aplikatif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen keuangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi bank dalam meningkatkan kinerja keuangan serta pengambilan kebijakan dengan melihat pengaruh *internet banking* dan *mobile banking* terhadap kinerja keuangan.

b. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini bagi pendidikan diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman pada pendidik maupun peserta didik mengenai pengaruh *internet banking* dan *mobile banking* terhadap kinerja keuangan bank. Serta sebagai bahan untuk digunakan dalam diskusi kelas.

c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* terhadap kinerja keuangan bank.