

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi digital telah menjadi bagian dari rutinitas kita sehari-hari bahkan sudah menjadi ketergantungan, terutama bagi kalangan milenial. Perkembangan teknologi yang semakin canggih juga berdampak pada sektor perbankan, dimana terdapat peluang pangsa pasar baru. Di era teknologi informasi, perbankan terus mengoptimalkan digitalisasi, serta pembatasan aktivitas sosial membuat masyarakat semakin terbiasa dengan transaksi digital (komalasari, 2021).

Pertumbuhan ekonomi Indonesia selalu dipengaruhi secara signifikan oleh industri perbankan. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang menyatakan bahwa sektor perbankan memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan peningkatan nilai masyarakat, perputaran uang, dan keamanan masyarakat. Sesuai dengan peran utama bank selaku lembaga intermediasi yaitu lembaga yang menghimpun dana dari pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) dan menyalurkannya kembali kepada pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*). Dana yang dikumpulkan dari masyarakat ke bank pada umumnya berupa tabungan, deposito, ataupun giro. Di sisi lain, masyarakat yang membutuhkan uang dapat menggunakan layanan kredit yang disediakan oleh bank.

Seiring dengan perubahan ekspektasi masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, aman, efisien, dan mudah di akses dimana saja. Kristiyana (2021), Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berpendapat bahwa industri perbankan harus menjalani transformasi digital. Karena itu, industri perbankan harus memprioritaskan transformasi digital sebagai salah satu strategi kompetitif utamanya.

Di Indonesia, penerapan perbankan digital sudah dimulai. Dikutip dari Finder.com, Indonesia memiliki persentase orang dewasa yang memiliki rekening digital bank terbanyak kedua setelah negara Brasil. Di tahun 2021, 25% orang dewasa di Indonesia sudah mempunyai rekening bank digital dan diperkirakan akan terus bertambah hingga tahun-tahun berikutnya. sHal ini membuktikan bahwa bank

digital saat ini mulai populer di Indonesia. Perbankan elektronik (*e-banking*), istilah yang digunakan di bidang perbankan untuk layanan berbasis teknologi informasi digital, memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui *delivery channel* seperti *Electronic Data Capture (EDC)*, *E-Money*, *SMS Banking*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Yang dimaksud dengan “Perbankan Digital” adalah kemampuan nasabah untuk mulai menggunakan berbagai layanan bank secara mandiri tanpa terlebih dahulu mengunjungi kantor cabang bank untuk melakukan pendaftaran pembukaan rekening (giro, tabungan, deposito), pembayaran/transfer atau tunai, dan berbagai layanan lainnya hingga penutupan rekening (Otoritas Jasa Keuangan, 2016).

Berdasarkan data Bank Indonesia, nilai transaksi layanan perbankan digital mencapai Rp 25.104 triliun pada semester I/2022. Nilai tersebut meningkat signifikan, yaitu mencapai 40,2 persen dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun lalu. Sejalan dengan itu, BI mencatat transaksi elektronik pada semester I/2022 mencapai Rp 185,7 triliun, meningkat sebesar 40,6 persen secara tahunan. Pada kuartal III/2022, BI mencatat nilai transaksi *digital banking* meningkat 29,47 persen secara tahunan. BI memperkirakan transaksi *digital banking* untuk keseluruhan tahun 2022 akan meningkat sebesar 30,19 persen secara tahunan hingga mencapai Rp 53.144 triliun.

Karena perbankan digital hanya dapat dilakukan melalui smartphone dan internet sebagai teknologi informasi, operasi transaksi pembayaran menjadi lebih sederhana dan menghemat waktu. Menurut Perry Warjiyo, Gubernur Bank Indonesia “Transaksi digital selama pandemi cukup diminati masyarakat.” Menurut data BI, transaksi digital seperti transaksi *digital banking* dan transfer tumbuh 37,8% setiap tahunnya (Ulya, 2020).

Upaya mempertahankan kinerja keuangan dan kesinambungan perusahaan jangka panjang tidak mungkin dipisahkan dari kapasitas bank untuk tetap bertahan saat ini. Salah satu aspek penting bagi perbankan adalah evaluasi kinerja keuangan yang digunakan untuk menggambarkan suatu bank dalam menyelesaikan kinerjanya apakah berjalan dengan baik atau sebaliknya (Hendrawan & Lestari, 2017).

Seberapa berhasilnya bank menangani operasi bisnisnya akan mempengaruhi kinerja keuangan bank. Salah satu ukuran kinerja keuangan adalah profitabilitas. Hal ini karena tujuan utama bank sebagai sebuah bisnis adalah untuk menghasilkan keuntungan (laba). Menurut Sartono (2010:122), profitabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan yang terkait dengan penjualan, total aset, maupun ekuitas. Agar bank selalu dapat memenuhi tanggung jawabnya kepada investor, meningkatkan daya tarik penanaman modal, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menyimpan kelebihan uang yang dimiliki bank, maka menjaga profitabilitas sangatlah penting.

Dua rasio paling umum yang digunakan untuk menilai profitabilitas adalah *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE). *Return on Assets* (ROA) berpusat pada kapasitas perusahaan untuk menghasilkan keuntungan melalui kegiatan operasinya, sedangkan *Return on Equity* (ROE) hanya mengukur tingkat pengembalian pemilik perusahaan atas investasi dalam perusahaan tersebut (Siamat, 1993). *Return on Assets* (ROA) dipandang oleh Bank Indonesia sebagai pembina dan pengawas di industri keuangan menjadi kriteria yang lebih penting dalam menentukan profitabilitas bank. Hal ini dikarenakan, menurut Dendawijaya (2009:119) Bank Indonesia sangat mementingkan profitabilitas bank yang ditentukan oleh sumber daya yang mayoritas merupakan aset dari dana simpanan masyarakat. Oleh karena itu, rasio *Return on Asset* (ROA) digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat profitabilitas bank. Hal ini juga didukung oleh Wiagustini (2010:76) yang menyatakan bahwa ROA merupakan salah satu ukuran yang paling baik untuk menilai kinerja perusahaan yang dapat dipengaruhi oleh berbagai strategi perusahaan dan dipengaruhi oleh keadaan eksternal.

Return On Assets (ROA) adalah rasio antara laba sebelum pajak terhadap total aset. Menurut Rivai, Basir, Sudarto, & Veithzal (2013:481), bank berada dalam posisi yang lebih baik untuk memanfaatkan asetnya dan memperoleh keuntungan yang lebih besar jika ROA-nya lebih tinggi. Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi ROA maka semakin baik kemampuan bank dalam menghasilkan laba. Di sisi lain, jika ROA bank rendah, itu menunjukkan bank tidak dapat menghasilkan laba tertinggi, yang membuat bank sulit untuk mengembangkan usahanya lebih lanjut.

Jika dibandingkan dengan layanan transaksi yang disediakan oleh kantor cabang yang memiliki biaya yang relatif tinggi terkait dengan pembayaran gaji karyawan, sewa gedung, keamanan, listrik, dan biaya lainnya, pemanfaatan layanan perbankan digital mampu menaikkan ROA bagi bank melalui peningkatan pendapatan berbasis komisi dan dengan menurunkan biaya operasional (OJK, 2015). Menurut Manzoor, Sumra, dan Abbas (2011), kehadiran *e-banking* telah meningkatkan efisiensi bank, mengurangi biaya tenaga kerja, mengurangi jumlah staf yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan, meningkatkan keakuratan transaksi, dan mengurangi kesalahan manusia. Selain itu, prosedur, proses, dan layanan menjadi lebih efisien dan dapat diandalkan. Menurut teori inovasi keuangan Silber (1983), tujuan utama dari inovasi keuangan adalah untuk meningkatkan keuntungan bagi lembaga keuangan. Menurut Frame & White (2004), bisnis dan individu yang selalu mencari produk, proses, dan struktur organisasi yang baru dan lebih baik yang akan menurunkan biaya produksi, melayani kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, dan memberikan keuntungan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, besarnya profitabilitas bank dapat dipengaruhi oleh penyediaan layanan perbankan digital.

Kehadiran bank digital, menurut Wimboh Santoso, Ketua Komite OJK, dapat membantu ekonomi digital Indonesia menjadi ekonomi terdepan di negara-negara Asia Tenggara lainnya pada tahun 2025. Hal ini juga terlihat dari peluang perbankan digital dan volume transaksi yang berkembang di Indonesia. Menurut Perry Warjiyo, Gubernur Bank Indonesia “nilai transaksi bank digital mencapai Rp 28.685,48 triliun per September 2021, naik 46.72% year on year”. Keberhasilan tersebut diprediksi akan terus tumbuh mencapai Rp 30.130 triliun sepanjang tahun 2021, tumbuh 43,04 persen per tahun (Hidayat, 2021).

ATM (*Automated Teller Machine*), *internet banking*, *mobile banking*, dan bank digital kini sudah digunakan. Berdasarkan riset tahun 2019 di situs Katadata.co.id oleh *Institute for Development Economy and Finance* (INDEF) mengungkapkan bahwa frekuensi rata-rata nasabah perbankan yang menggunakan ATM meningkat sebesar 41,6% antara tahun 2014 dan 2018. Hal ini membuktikan bahwa walaupun kemajuan transaksi melalui *internet banking*, *mobile banking*, dan bank digital mengalami pertumbuhan, tetapi belum melampaui transaksi yang dilakukan melalui ATM.

Tabel 1. 1 Transaksi Perbankan Tahun 2014-2018 (dalam %)

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Rata-rata |
|-------------------------|------|------|------|------|------|-----------|
| ATM | 50 | 44 | 39 | 38 | 37 | 41,6 |
| <i>Mobile Banking</i> | 15 | 26 | 32 | 36 | 41 | 30 |
| <i>Internet Banking</i> | 20 | 18 | 19 | 16 | 18 | 18,2 |
| <i>Branch</i> | 10 | 8 | 6 | 5 | 4 | 6,6 |
| EDC | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,8 |

Sumber: Institute for Development Economy and Finance (INDEF)

Berdasarkan Tabel 1.1 nasabah bank lebih banyak memanfaatkan ATM, *mobile banking* dan *internet banking* selama periode 2014-2018 untuk bertransaksi, dengan rata-rata transaksi yang dilakukan melalui ATM sebesar 41,6 persen dari seluruh transaksi, diikuti oleh *mobile banking* sebesar 30 persen, dan *internet banking* sebesar 18,2 persen. Hal ini meyakinkan walaupun transaksi *mobile banking* dan *internet banking* mengalami peningkatan, tetapi belum dapat mengungguli transaksi melalui ATM.

Menurut *Institute for Development of Economics & Finance* (INDEF) yang mengacu pada riset Bank DBS, pada tahun 2018 transaksi nasabah yang melakukan *mobile banking* sebesar 41% meningkat hampir tujuh kali lipat dibandingkan tahun 2010 yang hanya 6% dari jumlah transaksi perbankan yang menggunakan *mobile banking*. Di tahun yang sama pada 2018 transaksi perbankan yang memanfaatkan ATM sebesar 37% sedikit menurun jika dipadankan tahun 2017 yang sebesar 38%. Sebelumnya pada tahun 2010 transaksi banyak dilakukan menggunakan ATM sebesar 62%. Pada tahun 2018, jumlah transaksi yang dilakukan lewat kantor cabang bank hanya sebanyak 4%. Data tersebut meyakinkan terdapat penurunan dibandingkan tahun 2010, dimana 17% jumlah transaksi perbankan dilakukan lewat kantor cabang bank.

Saat ini, jumlah pengguna *digital banking* terus bertambah. Hal ini sejalan dengan semakin tingginya transaksi pada bank digital di Indonesia. Bank Indonesia memperkirakan transaksi *digital banking* mencapai Rp 32.206 triliun pada tahun 2021, naik dibandingkan tahun 2020 lalu yang sebesar Rp 27.036 triliun. Peningkatan tersebut salah satunya disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang mulai merubah cara bertransaksi masyarakat dari *cash* menuju *cashless*. Seiring

berjalannya waktu, inovasi keuangan dibidang digital akan terus meningkat. Hal ini tentunya diharapkan dapat mempengaruhi profitabilitas bank.

Topik ini diangkat karena melihat tren penggunaan ATM, *internet banking*, *mobile banking* maupun bank digital yang sudah menjadi bagian dari tiap transaksi nasabah perbankan di Indonesia. Menurut hasil penelitian terdahulu, banyak ditemukan tidak konsistennya pengaruh dari variabel ATM, *internet banking*, maupun *mobile banking* terhadap profitabilitas bank. Penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti,2020) yang mengatakan bahwa layanan ATM dan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap profitabilitas bank, sedangkan layanan *internet banking* tidak berpengaruh terhadap profitabilitas bank. Namun hasil penelitian (Chaarani & Abiad,2018) menunjukkan bahwa *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap ROA dan ROE, sedangkan *internet banking* dan ATM berpengaruh positif terhadap ROA dan ROE, berbeda dengan penelitian (Rahmawati & Tandika,2018) yang menunjukkan hasil bahwa ATM, *mobile banking* dan *internet banking* tidak berpengaruh terhadap ROA.

Dengan demikian, penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian (Damayanti,2020) dan (Chaarani & Abiad,2018) yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan menambahkan variabel bank digital karena berdasarkan perkembangan saat ini, menurut pengamat perbankan dari Binus University Doddy Ariefianto transaksi digital di Indonesia akan berfokus pada smartphone ke depannya, bank akan berlomba-lomba menawarkan layanan transaksi pembayaran yang paling mudah untuk menarik nasabah. Objek penelitian ini adalah perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2016-2021. Selain itu, periode penelitian dimulai pada tahun 2016, dimana pada tahun tersebut awal munculnya bank digital di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Layanan Perbankan Digital Terhadap Profitabilitas pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2021.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah layanan ATM berpengaruh terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2016-2021?
2. Apakah layanan *internet banking* berpengaruh terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2016-2021?
3. Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2016-2021?
4. Apakah layanan bank digital berpengaruh terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2016-2021?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh layanan ATM terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2016-2021.
2. Untuk menguji pengaruh layanan *internet banking* terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2016-2021.
3. Untuk menguji pengaruh layanan *mobile banking* terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2016-2021.
4. Untuk menguji pengaruh layanan bank digital terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2016-2021.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang mendalam terutama dalam mengukur kinerja keuangan perbankan khususnya terkait dengan layanan perbankan digital.
2. Bagi perusahaan perbankan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi industri perbankan tentang bagaimana penyediaan layanan perbankan digital dapat meningkatkan profitabilitas bank serta dapat mengetahui seberapa jauh kelayakan produk dan layanan yang ada sehingga memungkinkan perbankan

dalam memutuskan apakah akan mempertahankan atau perlu adanya peningkatan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua menjelaskan mengenai landasan teori penelitian yang digunakan sebagai dasar acuan penelitian, penjelasan singkat hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel penelitian, kerangka konseptual serta perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga menjelaskan mengenai jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi dan pengukuran variabel, teknik analisis data, serta kriteria pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab kelima berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan dan saran serta implikasi.