

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menyebabkan dampak yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Namun sejalan dengan perkembangan teknologi dan internet, masih saja terdapat kesenjangan dalam masyarakat di Indonesia untuk mendapatkan layanan perbankan dari perusahaan perbankan, terutama bagi masyarakat yang berada di daerah terpencil, yang belum sepenuhnya terjangkau oleh infrastruktur digital maupun layanan keuangan formal. Keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital, serta minimnya kepercayaan terhadap sistem perbankan modern menjadi hambatan dalam mendorong inklusi keuangan yang merata. Di sisi lain, bank-bank konvensional di Indonesia terus berupaya melakukan inovasi melalui penerapan teknologi digital seperti E-Banking dan Mobile Banking guna memperluas jangkauan layanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperbaiki kualitas layanan kepada nasabah.

Inovasi ini tidak hanya ditujukan untuk menjawab kebutuhan nasabah modern yang menuntut kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan daya saing di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Namun, keberhasilan adopsi layanan digital tersebut sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan sistem, kualitas sumber daya manusia, serta kemauan nasabah untuk beralih dari layanan konvensional ke layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital dalam dunia perbankan semakin pesat, tidak semua lapisan

masyarakat dapat menikmati kemudahan dan efisiensi layanan tersebut secara setara(Rachmatullah & Purwani, 2022)

Untuk berada di fase tersebut perusahaan perbankan terus melakukan upaya guna terus meningkatkan kinerja keuangan dari perusahaan. Seiring dengan berjalannya waktu teknologi informasi terus mengalami perkembangan. Perkembangan *M-Banking* di Indonesia dapat dikatakan pesat karena layanan ini memberikan keleluasaan dan kepraktisan kepada nasabah untuk bertransaksi dan memperoleh informasi seperti transfer uang, cek saldo, pembayaran tagihan dan berbagai layanan keuangan lainnya (Sudaryanti et al., 2018).

Kinerja keuangan yang baik akan memperkuat posisi perusahaan dalam pasar yang kompetitif dan berpotensi meningkatkan daya saing perusahaan di masa mendatang (Higgins, 2019). Kinerja keuangan adalah gambaran kondisi keuangan suatu perusahaan pada suatu periode tertentu yang diukur menggunakan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas (Assa & Loindong, 2023). Profitabilitas menunjukkan tingkat keberhasilan perusahaan mengelola aset yang dimiliki untuk memperoleh laba. Kinerja yang baik dan stabil tidak hanya penting bagi manajemen, tetapi juga bagi investor, pemerintah, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya sebagai dasar untuk menilai suatu perusahaan berdasarkan harga pasar sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI) (Hallauw & Widyawati, 2021). Alat analisis yang sering digunakan untuk mengukur tingkat profitabilitas adalah menggunakan rasio keuangan yaitu *Return On Assets* (ROA)(Hamdani, 2021). Menurut penelitian dari (Rorimpandey et al., 2021) analisis rasio dapat menunjukkan kondisi keuangan perusahaan dalam mengelolah

kekayaannya dengan tujuan untuk meningkatkan nilai perusahaan. Terkait dengan hal tersebut, persaingan perusahaan di era industry 4.0, berbagai perusahaan telah menerapkan teknologi informasi dalam pelaksanaan kinerja perusahaan, termasuk perusahaan perbankan.

Salah satu tantangan bagi industri perbankan dalam negeri adalah melindungi nasabah di tengah tuntutan yang semakin kompleks dan dinamis baik terhadap layanan maupun produk yang ditawarkan. Berbagai jenis upaya yang dilakukan baik dalam layanan maupun produk dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan cara terbaik perusahaan dalam melayani pelanggannya. Hal ini dikarenakan perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat persaingan bisnis antar pelanggan semakin ketat. Pengaturan yang sangat cepat berubah atau dinamis. Oleh karena itu, diperlukan teknologi informasi yang modern dan matang untuk mendukung layanan tersebut.

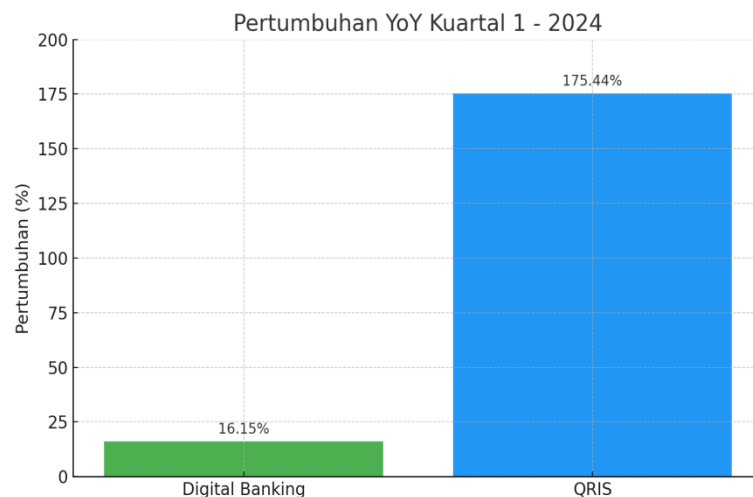
Di Indonesia, adopsi layanan digital banking mengalami percepatan pesat, terutama sejak pandemi COVID-19 yang membatasi interaksi fisik dan memaksa masyarakat untuk beralih ke transaksi digital. Pandemi ini mendorong masyarakat untuk mengurangi interaksi fisik dan mempercepat adopsi layanan perbankan digital seperti E-Banking dan Mobile Banking. Peningkatan investasi pada infrastruktur digital perbankan diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan peningkatan kinerja keuangan. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengukur sejauh mana E-banking dan Mobile Banking dapat memengaruhi kinerja keuangan perbankan, terutama di masa transisi digital pasca pandemi hingga tahun 2024.

Tabel 1. 1 Data Perkembangan Transaksi Digital Banking Di Indonesia

No	Indikator	Periode	Data/Nilai	Pertumbuhan/ Perubahan
1.	Nilai transaksi digital banking	Kuartal 1 tahun 2024	Rp 15,881,53 triliun	+ 16,15%(YoY)
2.	Jumlah pengguna QRIS	Kuartal 1 tahun 2024	48,12 juta pengguna	-
3.	Pertumbuhan transaksi QRIS	Kuartal 1 tahun 2024	-	+175,44% (YoY)

Berikut adalah grafik yang menunjukkan pertumbuhan year-on-year (YoY) pada Kuartal 1 Tahun 2024:

Gambar 1. 1 Data Perkembangan Transaksi Digital Banking Di Indonesia



Berdasarkan data di atas informasi dari Bisnis.Com, JAKARTA Bank Indonesia mencatat bahwa pada kuartal 1 tahun 2024, nilai transaksi digital banking mencapai Rp 15.881,53 triliun, tumbuh sebesar 16,15% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Selain itu jumlah pengguna QRIS

meningkat menjadi 48,12 juta dengan pertumbuhan transaksi sebesar 175,44% year-on-year. Fenomena ini menunjukkan pergeseran perilaku konsumen dari transaksi konvensional menuju transaksi digital, yang berdampak pada strategi operasional dan kinerja keuangan perbankan. Peningkatan penggunaan E-banking dan Mobile Banking ini diduga berdampak terhadap efisiensi operasional dan peningkatan pendapatan perbankan. Namun, belum semua bank mampu mengelola transformasi ini secara optimal, sehingga menimbulkan variasi terhadap kinerja keuangan masing-masing bank.

Beberapa bank berhasil memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan profitabilitas, sementara yang lain masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, risiko keamanan, dan rendahnya adopsi nasabah. Kondisi ini memperlihatkan bahwa digitalisasi bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan strategis bagi bank untuk bertahan dan berkembang di era industri 4.0. Namun, sejauh mana implementasi e-banking dan mobile banking benar-benar memberikan dampak terhadap kinerja keuangan bank masih menjadi pertanyaan penting yang perlu dikaji secara empiris. Terlebih lagi, terdapat faktor-faktor eksternal yang turut memengaruhi efektivitas adopsi teknologi digital, seperti kondisi ekonomi makro, kebijakan pemerintah, serta persaingan industri perbankan. Dalam konteks ini, sektor perbankan memegang peran penting dalam stabilitas sistem keuangan dan transmisi kebijakan moneter. Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana pengaruh E-Banking dan Mobile Banking terhadap kinerja keuangan pada perbankan Konvensional di Kota Padang.

Penelitian yang dilakukan oleh McKinsey & Company (2023) menyatakan bahwa banyak transformasi digital perbankan melebihi anggaran dan waktu yang direncanakan, dengan lebih dari 70% proyek mengalami pembengkakan biaya dan 7% melebihi dua kali lipat dari anggaran awal. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat dari investasi digital sering kali baru terlihat setelah periode waktu tertentu. Meskipun penelitian ini mencatat bahwa pengenalan internet banking meningkatkan efisiensi biaya, dampaknya terhadap profitabilitas bank secara keseluruhan masih terbatas karena biaya tambahan yang terkait dengan layanan konsumen, seperti suku bunga preferensial dan pembebasan biaya. Namun, bank-bank besar dengan skala ekonomi yang lebih besar cenderung lebih mampu menanggung biaya-biaya ini dan memanfaatkan efisiensi biaya yang diperoleh dari internet banking.

Namun demikian, meskipun penelitian mengenai pengaruh E-Banking dan Mobile Banking terhadap kinerja keuangan perbankan telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang masih relevan untuk dikaji lebih lanjut. Beberapa studi seperti yang dilakukan oleh Almurni, Fatin, dan Mustika (2023) menunjukkan bahwa Electronic Banking berpengaruh terhadap kinerja keuangan, sedangkan Electronic Money tidak memiliki pengaruh signifikan. Penelitian oleh (Ayuningtyas & Sufina, 2023) menemukan bahwa mobile banking dan internet banking tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan, sedangkan ATM berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan. (Tangiduk et al., n.d.) menemukan bahwa transaksi mobile banking memiliki pengaruh positif terhadap ROA, sementara internet

banking dan ATM memiliki pengaruh negatif terhadap ROA. (Syahputra & Suparno, 2022) menemukan bahwa Internet Banking berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja keuangan, Mobile Banking berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja keuangan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Dengan demikian, meskipun teknologi digital seperti E-Banking dan Mobile Banking memiliki potensi besar untuk meningkatkan kinerja keuangan perbankan, keberhasilannya sangat bergantung pada efisiensi implementasi, preferensi nasabah, serta kemampuan bank dalam mengelola biaya operasional terkait.

Sebagian besar penelitian terdahulu difokuskan pada bank-bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) atau pada skala nasional, tanpa melihat secara khusus bagaimana pengaruh E-Banking dan Mobile Banking di tingkat lokal atau regional. Padahal, faktor-faktor seperti infrastruktur teknologi, literasi digital, serta tingkat penetrasi layanan perbankan dapat berbeda secara signifikan antar daerah. Oleh karena itu, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji **Pengaruh E-Banking dan Mobile Banking terhadap kinerja keuangan pada perbankan konvensional di Kota Padang**, yang memiliki karakteristik ekonomi dan sosial tersendiri.

Sebagian penelitian terdahulu hanya menggunakan data sekunder berupa laporan keuangan, tanpa mempertimbangkan persepsi internal dari pihak bank terkait efektivitas penggunaan layanan digital dalam meningkatkan kinerja. Penelitian ini mencoba menjembatani gap tersebut dengan menggabungkan data

primer melalui kuesioner kepada karyawan bank yang terlibat langsung dalam operasional E-Banking dan Mobile Banking, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai seberapa besar pengaruh E-Banking dan Mobile Banking terhadap kinerja keuangan perbankan konvensional, khususnya di Kota Padang, sebagai upaya mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan secara merata.

Metodo penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuantitatif berdasarkan data sekunder dan data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan tetap bagian operasional, keuangan, dan layanan digital di Bank BNI, BRI, Mandiri, dan Bank Nagari di Kota Padang. Data ini digunakan untuk mengetahui persepsi terkait layanan *E-Banking* dan *Mobile Banking* serta dampaknya terhadap kinerja keuangan bank. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung seperti buku, jurnal, literatur ilmiah yang relevan, yang digunakan untuk memperkuat analisis dan pembahasan hasil penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Regresi Linear Berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perbankan Konvensional di Kota Padang dan sampel yang dipilih menggunakan metode purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Analisis pengolahan data penelitian menggunakan software SPSS.

Penelitian tentang bagaimana E-Banking dan Mobile Banking mempengaruhi kinerja keuangan telah banyak dilakukan. Namun, ada banyak ketidak konsistenan antara temuan penelitian yang ada. Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh E-Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perbankan Konvensional di Kota Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh E-Banking terhadap kinerja keuangan perbankan pada Perbankan Konvensional di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh Mobile Banking terhadap kinerja keuangan pada perbankan Konvensional di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh E-Banking dan Mobile Banking secara simultan signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan pada perbankan Konvensional di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Pengaruh E-Banking terhadap kinerja keuangan perbankan konvensional di Kota Padang
2. Untuk menganalisis Pengaruh Mobile Banking terhadap kinerja keuangan perbankan konvensional di Kota Padang.
3. Untuk menganalisis Pengaruh E-Banking dan Mobile Banking secara simultan signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan Konvensional di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Manfaat secara akademis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan ilmu pengetahuan terkait bagaimana pengaruh E-Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan pada perbankan Konvensional di Kota Padang.

2. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan acuan untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian yang sejenis agar mendapatkan hasil yang lebih baik lagi pada penelitian di masa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

1. Pengukuran kinerja keuangan hanya menggunakan rasio Return On Assets (ROA) dan Return On Assets (ROE).
2. Objek pada penelitian ini menggunakan perbankan konvensional di Kota Padang.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan hasil penelitian ini agar lebih mudah dipahami, maka dalam penyusunan hasil penelitian ini menggunakan sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah serta sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian serta penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan bagi penelitian dasar dalam melakukan analisis. Disini peneliti menelaah literatur meliputi teori-teori, membuat kerangka pemikiran, dan membuat hipotesis penelitian

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang, pelaksanaan penelitian, deskripsi subjek, hasil penelitian, dan pembahasan. Dimana peneliti mencoba menjelaskan dan mengurai secara deskriptif kuantitatif mengenai pengaruh E-Banking dan Mobile Banking terhadap kinerja keuangan perbankan Konvensional di Kota Padang”

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang akan diberikan oleh peneliti baik bagi penelitian selanjutnya.