

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Teori Sinyal (*Signalling Theory*)

Teori yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah *signalling theory* atau biasa disebut teori sinyal. Teori ini pertama kali dicetuskan oleh Michael Spence pada tahun 1973 yang mendefinisikan bahwa pihak pengirim (information owner) memberikan sinyal atau berupa informasi yang menggambarkan kondisi akurat, kepada pihak luar sehingga mereka bersedia untuk berinvestasi dengan harapan bahwa perusahaan mereka lebih baik dari perusahaan lain. Teori sinyal menjelaskan tentang bagaimana perusahaan harus memberi tahu pada pengguna laporan keuangan. Sinyal yang diberikan dapat berupa good news maupun bad news. Teori sinyal bertujuan untuk memberitahu investor tentang prospek masa depan perusahaan. Sinyal dapat berupa berita baik atau buruk (Bushway & Pickett, 2024).

Teori sinyal berperan sangat penting dalam penggunaan E-Banking karena untuk memastikan bahwa data terjalin melalui informasi komunikasi yang efektif, keamanan data, dan pemrosesan yang tepat. Jika perbankan mulai menggunakan E-Banking dalam berbagai jenis layanan transaksinya, maka hal tersebut dapat menjadi sinyal positif bagi para nasabah, karena memudahkan mereka dalam bertransaksi. Sebaliknya, jika

perbankan belum banyak mengadopsi layanan ebanking maka akan sulit untuk bersaing, karena nasabah akan memilih perbankan yang membuat layanan transaksinya lebih mudah. Selanjutnya, hubungan teori sinyal dengan kinerja keuangan memberikan informasi tentang penyebab pendapatan operasionalnya dapat memberikan sinyal positif maupun sinyal negatif kepada pasar dan pemangku kepentingan mengenai aspek tingkat risiko kegagalan. Tujuan dari teori ini dengan adanya informasi diharapkan dapat memberikan dampak positif dan membantu dalam suatu keputusan dan kebijakan perusahaan bagi investor yang akan mempengaruhi keputusan investasi untuk meningkatkan nilai kinerja perusahaan .

2.1.2 Teori TAM (*Technology Acceptance Model Theory*)

Teori *Technology Acceptance Model* atau biasa dikenal dengan sebutan teori TAM adalah suatu model teoritis yang digunakan untuk menjelaskan perilaku penggunaan teknologi informasi. Teori yang dicetuskan oleh Davis pada tahun 1989 ini berfokus pada persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi, dan seberapa besar pengaruhnya terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi. TAM memberikan penjelasan yang kuat dan sederhana untuk adopsi teknologi dan perilaku penggunanya. *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat dikatakan sebagai teori perilaku (behavior) minat seseorang dalam menggunakan perkembangan teknologi. Menurut penelitian (Mukhtisar et al, 2021) *Technology Acceptance Model* (TAM)

adalah teori yang menjelaskan anggapan individu terhadap teknologi berbasas sistem informasi dimana individu sebagai pengguna (user) memakai teknologi yang dilihat dari persepsi kemudahan dan manfaat.

TAM merupakan teori yang dikembangkan oleh Davis FD dari teori sebelumnya yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) atau dapat disebut teori tindakan beralasan, dimana tanggapan seseorang atau sudut pandang seseorang terhadap suatu hal dalam hal imi adalah teknologi informasi yang nantinya akan menentukan sikap dan perilaku dari individu tersebut. Dalam perbankan elektronik, teori TAM dikaitkan dengan adopsi dan penggunaan teknologi perbankan digital oleh nasabah (Mardiyani et al., 2022).

Teori ini dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam berinvestasi dengan menggunakan teknologi digital seperti E-Banking. Misalnya, nasabah akan lebih cenderung menggunakan layanan perbankan digital jika mereka menganggap mudah digunakan dan menawarkan keuntungan, kenyamanan, dan kemudahan dalam bertransaksi. Dimana hal tersebut sejalan dengan model pada TAM, yang terdiri dari persepsi kebermanfaatan atau *perceived usefulness* (PU) dan penggunaan senyatanya atau *actual use* (ACU). Bank dengan modal yang lebih besar memiliki kemampuan untuk membangun sistem perbankan digital yang lebih baik dan dapat menyediakan berbagai fitur-fitur yang lebih inovatif dan canggih. Penggunaan teknologi perbankan digital dapat menurunkan

biaya operasional dan meningkatkan efisiensi, sehingga meningkatkan profitabilitas bank dalam jangka panjang.

2.1.3 *E-Banking (Electronic Banking)*

Electronic banking, juga dikenal sebagai layanan E-Banking adalah kegiatan perbankan pada layanan Internet yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui fasilitas internet, khususnya melalui web. E-Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan berbagai transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Electronic Data Capture* (EDC)/*Point of Sales* (POS), internet banking, SMS banking, mobile banking, ecommerce, phone banking, dan video banking. Excelcon memperkenalkan konsep sejarah E-Banking pada akhir tahun 1995, dan menerima beragam tanggapan.

E-Banking lahir dari keinginan bank untuk menggunakan teknologi untuk memenangkan kepercayaan dari nasabah. Pada kenyataannya, E-Banking tidak terbatas pada bank saja, keberadaan teknologi ini menyiratkan bahwa bank berkolaborasi dengan penyedia layanan seluler. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa E-Banking menawarkan keuntungan bagi konsumen, operator seluler, dan bank. E-Banking dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. E-

Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet (Lailani & Regina, 2021).

2.1.4 Mobile Banking

Mobile Banking diluncurkan pertama kali oleh Excelcom pada akhir 1995 dan respon yang didapat sangatlah beragam. Latar belakang dari kemunculan mobile banking ini disebabkan oleh bank-bank yang saat itu ingin mendapatkan kepercayaan dari setiap nasabahnya. Mobile banking merupakan salah satu inovasi teknologi dalam sektor perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan melalui perangkat telepon genggam yang telah terhubung dengan jaringan internet. Mobile banking memiliki fitur yang sangat beragam, seperti transfer dana, informasi saldo, perubahan rekening, pembayaran tagihan, dan lain-lain. Perkembangan layanan mobile banking sangat pesat, karena layanan ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat modern akan layanan yang sederhana dan cepat.

Menurut Kasmir (2014), Mobile Banking adalah layanan perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi rekening, melakukan transfer, pembayaran, dan transaksi lainnya secara mandiri melalui aplikasi mobile yang disediakan oleh bank. Mobile banking itu sendiri merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern

ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi mobile banking ini mengkombinasikan teknologi yang mengikuti perkembangan informasi dan aplikasi bisnis secara bersama.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2023), mobile banking adalah aplikasi berbasis internet yang disediakan oleh bank dan diakses melalui smartphone untuk mendukung layanan keuangan secara real-time dan user-friendly. Sebayang et al. (2024) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*), persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), serta kepercayaan (*trust*) menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi mobile banking oleh nasabah di Indonesia. Layanan mobile banking memiliki fitur utama seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, top-up e-wallet, hingga layanan berbasis QRIS dan pengajuan pinjaman digital. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk bertransaksi secara cepat dan efisien tanpa batasan tempat dan waktu. (BayuArieFianto, CharissaKeziaRahmawati, 2021) menemukan bahwa kualitas layanan mobile banking secara signifikan memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah, terutama melalui aspek kenyamanan, keamanan informasi, dan kecepatan layanan. Dari sisi efisiensi operasional, mobile banking memungkinkan bank untuk menekan biaya operasional karena berkurangnya kebutuhan akan kantor cabang fisik dan tenaga kerja, serta mendorong peningkatan *fee-based income* dari frekuensi transaksi digital yang tinggi (Sitorus & Raharjo, 2020).

Secara teoritis, adopsi mobile banking dapat dijelaskan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa tingkat penggunaan suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan manfaatnya. Selain itu, Teori Difusi Inovasi dari Rogers (2003) menambahkan bahwa faktor-faktor seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, dan visibilitas hasil teknologi sangat menentukan tingkat keberhasilan adopsi teknologi baru, termasuk mobile banking. Dengan demikian, penggunaan mobile banking yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperbaiki efisiensi operasional dan mendukung pertumbuhan profitabilitas bank, yang tercermin dalam peningkatan indikator keuangan seperti Return on Assets (ROA) dan Return on Equity (ROE).

2.1.5 Kinerja Keuangan Perbankan.

Kinerja keuangan suatu perusahaan diukur berdasarkan kecukupan modal, likuiditas, solvabilitas, efisiensi, *leverage*, dan profitabilitas selama periode waktu tertentu. Ini mencakup pengumpulan dan alokasi sumber daya keuangan. Manajemen keuangan dan pengendalian terhadap sumber daya internal perusahaan. Kas perusahaan, arus kas, neraca, laporan laba rugi, dan perubahan dalam pengambilan keputusan modal oleh para pengambil keputusan dalam dunia bisnis. Memahami dasar-dasarnya adalah hal yang penting. Analisis analitis dan teknikal memerlukan

pemahaman tentang pasar keuangan melalui ilmu ekonomi, manajemen keuangan, dan akuntansi (Fatihudin et al., 2018).

Perbankan dan keuangan di negara maju dan negara berkembang memiliki karakteristik, prosedur operasional, dan kinerja yang sangat berbeda. Pasar keuangan dan sistem perbankan di negara industri, misalnya, bersifat kokoh dan solid, sementara di negara berkembang cenderung kecil dan tidak efisien (Siddik et al., 2016). Kinerja keuangan bank merupakan bagian dari kinerja bank secara keseluruhan. Kinerja bank merupakan gambaran prestasi yang dicapai bank dalam operasionalnya baik menyangkut aspek keuangan, pemasaran, penghimpunan dan penyaluran dana, dan teknologi maupun sumber daya manusia. Informasi kinerja di masa lalu seringkali digunakan sebagai dasar informasi untuk memprediksi posisi keuangan di masa depan. Kinerja bank yang baik tidak terlepas dari pendekatan yang dilakukan oleh dunia perbankan yang didasari dengan rasa percaya dari masyarakat atau nasabah terhadap kredibilitas dan eksistensi dari tiap bank. Kinerja bank dalam penelitian ini yang dimaksud adalah profitabilitas.

Kinerja bisa diartikan sebagai pencapaian suatu tujuan dari suatu kegiatan atau pekerjaan, untuk mencapai tujuan perusahaan yang dinilai dengan berbagai standar (Arif & Masdipi, 2020). Kinerja keuangan bank merupakan gambaran kondisi keuangan suatu bank pada suatu periode tertentu, baik yang berkaitan dengan kinerja penghimpunan dana maupun penyaluran dana yang biasanya dinilai dengan indikator likuiditas,

profitabilitas bank dan kecukupan modal (Imamah et al., 2021). Meningkatkan kinerja bank dapat menyebabkan penjualan yang lebih tinggi dan profitabilitas yang lebih tinggi. Kinerja keuangan dapat diukur melalui data yang ada pada laporan keuangan. Laporan keuangan terdiri dari neraca, laba-rugi, arus kas, dan perubahan modal yang dapat menjadi informasi untuk manajer perusahaan dalam mengambil kebijakan keuangan perusahaan.

Kinerja keuangan digunakan untuk menentukan indikator-indikator tertentu yang dapat mengukur keberhasilan suatu organisasi atau perbankan dalam menghasilkan laba, Kinerja bisa didefinisikan sebagai pencapaian suatu tujuan dari suatu kegiatan atau pekerjaan tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan yang diukur dengan berbagai standar.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan merupakan upaya perusahaan dalam mengelola sumber daya, dan keberhasilannya dapat diukur dari pertumbuhan laba yang dihasilkan, sehingga dapat memprediksi prospek perusahaan pada periode berikutnya. Dalam industri perbankan, kinerja keuangan bank sangat mempengaruhi pemegang saham dan manajemen untuk memutuskan langkah-langkah yang akan diambil dimasa yang akan datang (Indrianti et al., 2022).

2.1.6 Pengukuran Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan adalah ukuran yang digunakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam mengelola sumber daya

keuangan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, kinerja keuangan diukur berdasarkan sejumlah indikator yang menggambarkan peningkatan performa finansial bank sebagai dampak dari pemanfaatan teknologi elektronik dan inovasi dalam proses bisnis. Indikator tersebut meliputi peningkatan *Return on Assets* (ROA), ekspansi pangsa pasar, pertumbuhan volume penjualan, efisiensi biaya terhadap pendapatan, serta kenaikan jumlah pembukaan rekening baru (Olindo, 2018). ROA merepresentasikan seberapa efektif bank dalam memanfaatkan asetnya untuk menghasilkan laba. Sementara itu, peningkatan pangsa pasar menunjukkan kemampuan bank dalam memperluas jangkauan layanan dan pengaruhnya di sektor keuangan. Volume penjualan yang meningkat mencerminkan keberhasilan dalam memasarkan produk dan layanan keuangan, yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Efisiensi operasional bank dapat dilihat dari rasio biaya terhadap pendapatan yang lebih rendah, menandakan pengelolaan sumber daya yang semakin efisien. Selain itu, bertambahnya jumlah rekening baru mencerminkan peningkatan daya tarik bank terhadap calon nasabah serta kemudahan akses terhadap layanan perbankan yang disediakan (Olindo, 2018).

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun Daftar penelitian terdahulu beserta variabel penelitian hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama penelitian	Judul penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
1.	Ayuningtyas et al.	Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017-2021	X1: Mobile Banking X2: Internet Banking X3: ATM Y: Kinerja Keuangan (ROA)	ATM berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perbankan; mobile banking dan internet banking tidak berpengaruh signifikan
2.	(Indrianti et al., 2022)	Pengaruh Financial Technology Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2017-2021	X : Financial Technology (jumlah transaksi digital, penggunaan e-banking, dll) Y : Kinerja Keuangan (ROA, ROE, BOPO, NIM)	Financial Technology berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perbankan konvensional yang terdaftar di BEI.
3.	(Nur, 2022)	The Role of Digital Banking Services on Commercial Banks' Performance in Somalia: A Descriptive and	Variabel independen Layanan perbankan digital (digital banking Variabel Dependen Kinerja bank komersial	Variabel digital banking menjelaskan ±86 % variasi kinerja bank komersial ($R^2 \approx 0.86$). Korelasi positif

No	Nama penelitian	Judul penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
		OLS Approach		dan signifikan antara layanan digital banking dan kinerja (Nur, 2022)bank.
4.	(Setyowati & Widyasdtuti, 2024)	Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Tahun 2018–2022	X1: Mobile Banking X2: Internet Banking X3: ATM Y: Kinerja Keuangan (ROA)	Mobile Banking: Berpengaruh negative tidak signifikan terhadap ROA Internet Banking: Berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap ROA ATM: berpengaruh positif signifikan terhadap ROA
5.	(Syahputra & Suparno, 2022)	pengaruh penggunaan ,internet banking, dan mobile bangking terhadap kinerja keuangan perbankan studi pada perbankan yang terdaftar di bei tahun 2016-2020	Variabel Independen X1: Penggunaan Internet Banking. X2: Penggunaan Mobile BankAdeing Variabel Dependend Y: Kinerja Keuangan (diukur dengan ROA, ROE, NIM, dll)	- 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

No	Nama penelitian	Judul penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
6.	Rastieci Tangiduk, Meidy S. S. Kantohe, Andrew P. Marunduh	Pengaruh Transaksi Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM terhadap Kinerja Keuangan Perbankan	X1 : Transaksi mobile banking X2: Transaksi internet bangking X3: Transaksi ATM Variabel Y: kinerja Keuangan (ROA)	-Mobile Banking: Berpengaruh positif signifikan terhadap ROA -Internet Banking: Tidak berpengaruh signifikan terhadap ROA -ATM: Tidak berpengaruh signifikan terhadap ROA
7.	Siti Almurni, Arista Safitri Fatin, Maya Mustika	Pengaruh Electronic Banking dan Electronic Money Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia	Variabel Independen X1: Electronic Banking X2: Electronic Money Varaibel Kontrol - Likuiditas - Permodalan - Risiko Kredit Variabel Dependental Y: Kinerja Keuangan Perbankan	Electronic Banking berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan, sedangkan Electronic Money tidak memiliki pengaruh signifikan. Variabel kontrol likuiditas dan risiko kredit berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, sementara permodalan tidak berpengaruh signifikan.
8.	(Mohamed et	Factors	X1: Kecepatan internet	Semua variabel

No	Nama penelitian	Judul penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
	al., 2020)	Influencing the Adoption of E-Banking in Somalia	X2: Kepercayaan X3: Persepsi kemudahan penggunaan	berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi e-banking di Somalia
9.	(Mohamed et al., 2020)	Effect of Electronic Banking Financial Inclusion Among Commercial Banks in Somalia	Independent: ATM banking & mobile banking (E-Banking) - Dependent: Financial inclusion (inklusi keuangan nasabah)	Aktivitas ATM banking dan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan. Dengan kata lain, E-Banking terbukti menjadi pendorong inklusi keuangan di sektor perbankan komersial Somalia
10.	Putri, Novita Ayu & Rahayu, Dwi (2024)	Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan Risiko terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking pada Mahasiswa di Kota Malang	X1:Keamanan X2:Kepercayaan X3:Risiko Y: Penggunaan Layanan Mobile Banking	Kepercayaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. - Keamanan tidak berpengaruh signifikan.
11.	Lasmini,R S., et all (2020)	Hubungan Antara E-Banking dan kinerja keuangan basic go public bank di Indonesia	Variabel independen : Mobile banking, internet banking, ukuran risiko, likuiditas, siklus bisnis. Variabel Dependen : Kinerja Keuangan	1. Penerapan internet banking memiliki korelasi positif dan signifikan dengan kinerja keuangan bank go public

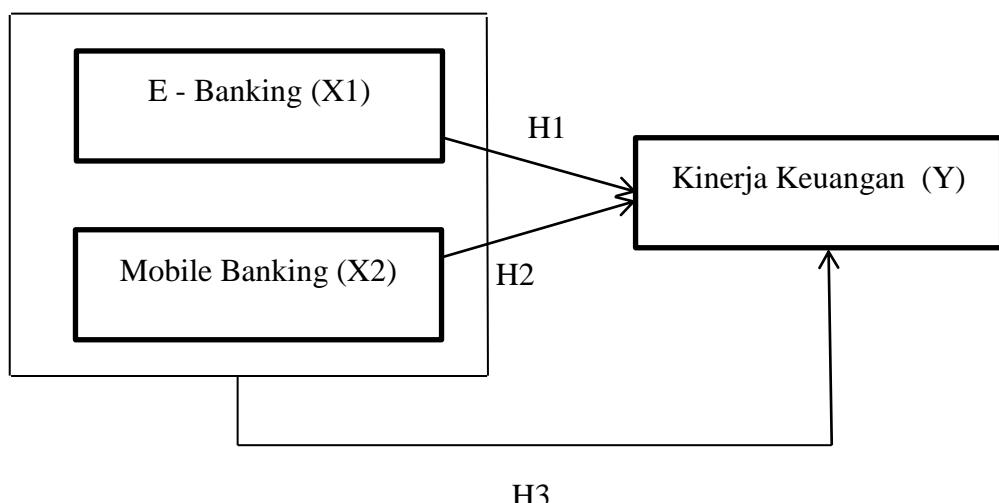
No	Nama penelitian	Judul penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
				Indonesia. 2. Penerapan mobile banking berkorealisasi positif dan signifikan dengan kinerja keuangan bank go public Indonesia.
12.	D.J., & Omagwa, J. (2017)	pengaruh internet banking terhadap kinerja keuangan dari bank umum yang terdaftar di Kenya	Variabel independen : perbankan elektronik Variabel dependen: kinerja keuangan	1. Internet banking adalah pendorong utama manajmene biaya di bank. 2. Internet banking memiliki pengaruh positif terhadap nasabah-nasabah terutama mobilisasi simpanan.

2.3 Kerangka Pikir

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis elektronik. Dua bentuk utama layanan tersebut adalah E-Banking dan Mobile Banking. E-Banking memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara daring melalui perangkat komputer dan internet, sedangkan Mobile Banking

memberikan kemudahan akses melalui perangkat seluler. Teori yang mendasari penelitian ini adalah Technology Acceptance Model (TAM) dan Signaling Theory. TAM Menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat suatu teknologi memengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi teknologi tersebut. Sementara itu, Signaling Theory menunjukkan bahwa adopsi teknologi oleh perusahaan dapat menjadi sinyal positif mengenai kinerja dan prospek keuangan kepada para pemangku kepentingan. Penggunaan E-Banking dan Mobile Banking yang optimal diyakini dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat layanan, memperluas jangkauan nasabah, serta meningkatkan fee-based income. Peningkatan efisiensi ini diharapkan berdampak pada kinerja keuangan perbankan, yang diukur melalui indikator seperti Return on Assets (ROA). Dengan demikian, kerangka pikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara penggunaan E-Banking (X1), Mobile Banking (X2), dan Kinerja Keuangan Perbankan (Y).

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual



2.4 Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh E-Banking terhadap kinerja keuangan pada perbankan konvensional di kota padang?

Hipotesis ini didasarkan menurut penelitian terdahulu yaitu yang dilakukan oleh Siti Almurni, Arista Safitri Fatin, Maya Mustika menunjukkan bahwa Electronic Banking berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan, sedangkan electronic money tidak memiliki pengaruh signifikan. Bank yang mengadopsi sistem E-Banking mengalami pengurangan biaya operasional yang signifikan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, bank dapat mengurangi ketergantungan pada transaksi manual di cabang, yang mengarah pada penghematan biaya tenaga kerja dan infrastruktur. Selain itu, Penelitian ini menunjukkan bahwa E-Banking tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan nilai tambah bagi nasabah yang pada gilirannya meningkatkan profitabilitas bank. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah akibat kemudahan akses dan kenyamanan yang ditawarkan oleh E-Banking, bank dapat menarik lebih banyak nasabah dan meningkatkan frekuensi transaksi yang semuanya berkontribusi pada peningkatan pendapatan.

Berdasarkan pada teori dari penelitian- penelitian terdahulu teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), suatu teknologi akan diterima dan digunakan apabila dianggap mudah digunakan (*ease of use*) dan memberikan manfaat nyata (*perceived usefulness*). Dalam konteks perbankan, E-Banking memberikan

kemudahan transaksi secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang, sehingga mempercepat proses transaksi dan menurunkan biaya operasional. dapat di dasarkan pada argumen bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan E-Banking oleh nasabah, maka bank akan mengalami peningkatan profitabilitas. E-banking, yang mencakup berbagai layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo secara online, memungkinkan bank untuk mengurangi biaya operasional yang terkait dengan transaksi manual di cabang. Dengan lebih banyak transaksi yang dilakukan secara elektronik, bank dapat menghemat biaya tenaga kerja dan infrastruktur, yang pada gilirannya dapat meningkatkan margin laba. Selain itu, E-Banking juga dapat meningkatkan pendapatan bank melalui peningkatan frekuensi transaksi, karena nasabah merasa lebih nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Hal ini berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah, yang dapat mendorong loyalitas dan penggunaan layanan perbankan lebih lanjut.

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa E-Banking berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan pada perbankan Konvensional di Kota Padang

2. Pengaruh Mobile Banking terhadap kinerja keuangan pada perbankan Konvensional di Kota Padang?

Hipotesis ini didasarkan menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rastieci Tangiduk, Meidy S. S. Kantohe, Andrew P. Marunduh menunjukan Mobile Banking berpengaruh positif signifikan

terhadap ROA, Internet Banking Tidak berpengaruh signifikan terhadap ROA. Hal ini dikarenakan Mobile banking tidak hanya memberikan kemudahan dalam transaksi, tetapi juga mendorong peningkatan volume transaksi secara harian, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan fee-based income bank. Selain itu, layanan mobile banking terus mengalami inovasi fitur, seperti QRIS, top-up e-wallet, hingga pembayaran berbagai tagihan, yang memperkuat keterlibatan nasabah dan loyalitas mereka terhadap bank.

Berdasarkan pada teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat menjadi kunci utama dalam adopsi teknologi, sehingga Mobile Banking lebih cepat diterima masyarakat dan berkontribusi terhadap kinerja keuangan. Dapat di simpulkan bahwa mobile banking mengalami lonjakan penggunaan layanan digital, karena adanya pembatasan aktivitas fisik yang mendorong nasabah untuk beralih ke transaksi online. Mobile banking dinilai sebagai solusi yang efisien dan ekonomis karena mampu mengurangi ketergantungan pada kantor cabang dan layanan konvensional. Selain itu, perbankan juga aktif mengembangkan fitur-fitur mobile banking agar lebih komprehensif, seperti integrasi dengan e-wallet, pembayaran QRIS, hingga pengajuan pinjaman digital. Peningkatan jumlah transaksi melalui mobile banking tidak hanya mendorong pertumbuhan fee-based income, tetapi juga membantu bank meningkatkan efisiensi operasional. Dalam konteks perbankan yang terdaftar di BEI, kinerja keuangan diukur

melalui indikator seperti Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE), dan Net Interest Margin (NIM) menunjukkan kecenderungan positif seiring dengan peningkatan volume dan nilai transaksi digital. layanan digital yang paling cepat berkembang dan paling banyak digunakan oleh nasabah saat ini. Kemudahan akses melalui smartphone, fleksibilitas waktu dan tempat, serta fitur-fitur lengkap yang terus diperbarui membuat mobile banking menjadi pilihan utama nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini tentunya mendorong peningkatan volume transaksi dan pada akhirnya memberikan kontribusi terhadap kenaikan pendapatan operasional bank, khususnya dari sisi fee-based income, yang berpengaruh terhadap peningkatan Return on Assets (ROA).

Hipotesis Kedua (H2) menyatakan bahwa Mobile Banking berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan pada perbankan konvensional di kota padang

3. Bagaimana pengaruh E-Banking dan Mobile Banking secara simultan signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan konvensional di kota padang?

Hipotesis ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syahputra R,& Suparno,S. menunjukan bahwa internet banking berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan, sedangkan mobile banking berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja keuangan. Secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap

kinerja keuangan. Transformasi digital di sektor perbankan telah menjadi kebutuhan utama dalam menghadapi persaingan industri keuangan yang semakin ketat, terutama di era pasca-pandemi dan percepatan digitalisasi ekonomi. Dua elemen utama dalam digitalisasi layanan perbankan yang paling banyak digunakan adalah E-Banking dan Mobile Banking. E-Banking memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi finansial dan non-finansial kapan saja dan di mana saja, seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan pengecekan saldo. Dengan layanan ini, bank dapat mengurangi beban operasional dari aktivitas transaksi konvensional di kantor cabang, sehingga menciptakan efisiensi biaya dan peningkatan margin laba. Sementara itu, Mobile Banking sebagai salah satu elemen kunci dalam transformasi digital juga memainkan peran strategis dalam menjangkau nasabah secara lebih luas, terutama generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi seluler. Layanan mobile banking memberikan kemudahan akses ke berbagai fitur perbankan hanya melalui smartphone, termasuk transfer dana, pembayaran QRIS, pembelian produk keuangan, hingga integrasi dengan e-wallet. semakin tinggi tingkat penggunaan Mobile Banking oleh nasabah, maka akan terjadi peningkatan volume transaksi serta frekuensi penggunaan layanan perbankan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan pendapatan berbasis komisi (fee-based income). Selain itu, mobile banking juga memungkinkan efisiensi dari sisi operasional bank karena mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka di kantor cabang. Meski demikian, efektivitas

mobile banking dalam meningkatkan kinerja keuangan secara langsung dapat dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur digital, kecepatan sistem, keamanan data, serta literasi digital pengguna.

Berdasarkan pada teori- teori dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa Jika kedua layanan ini digunakan secara bersamaan dan dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah, maka akan terjadi sinergi dalam efisiensi operasional, peningkatan kepuasan pelanggan, dan pertumbuhan transaksi finansial. Peningkatan volume dan nilai transaksi dari kedua kanal tersebut berpotensi meningkatkan indikator kinerja keuangan seperti Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE), Net Interest Margin (NIM), dan *fee based income*. Dengan demikian, secara teoritis dan logis, penggunaan E-Banking dan Mobile Banking secara simultan diyakini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan, karena keduanya merupakan alat strategis untuk menciptakan nilai tambah dan daya saing bank di era digital.

Hipotesis ketiga(H3) Menyatakan penggunaan E- Banking dan Mobile Banking secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan pada perbankan konvensional di kota padang