

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jaman saat ini disertai dengan perkembangan teknologi yang semakin berkembang dan cepat. Revolusi digital di era industri 4.0 telah membentuk lingkungan bisnis baru di Indonesia yang membuat seluruh sektor industri di Indonesia mulai terdampak dan membentuk lingkungan bisnis baru untuk saling bersaing dengan menerapkan berbagai inovasi teknologi. Salah satu dampak yang dirasakan pada sektor industri jasa keuangan adalah sebuah persaingan untuk meningkatkan suatu kualitas layanan yang disesuaikan langsung dengan kemajuan teknologi masa kini yang terus berkembang. Salah satunya pada industri keuangan era digitalisasi ditunjukkan melalui hadirnya *financial technology*. Menurut Harefa & Kennedy (dalam Kristianti & Tulenan 2021) *fintech* merupakan suatu pemanfaatan teknologi secara maksimal dalam meningkatkan layanan jasa keuangan. *Fintech* atau *financial technology* dikenal sebagai salah satu solusi layanan keuangan inovatif berbasis teknologi yang mampu menciptakan segmen pasar yang baru atau dapat dikatakan sebagai inovasi disrupti.

Ruang lingkup jasa keuangan terutama pada perbankan saat ini telah mengakui pentingnya teknologi untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan kepuasan para nasabah (Paulet & Mavoori, 2020). Pemodelan *financial technology* menjadi awal pembelajaran bagi perbankan untuk menciptakan

layanan berbasis teknologi melalui *digital banking*. Penggunaan teknologi pada bank dapat menjadi suatu transformasi baru dari struktur finansial yang terkesan konvensional menjadi digital. Oleh sebab itu, *digital banking* menjadi bentuk transformasi perbankan dari struktur finansial yang terkesan konvensional menjadi digital. Hal tersebut juga didasari oleh perubahan perilaku masyarakat yang lebih bergantung dengan teknologi internet, sehingga dapat mengubah kebiasaan nasabah pengguna layanan perbankan untuk melakukan berbagai transaksi secara mudah melalui *gadget*.

Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin berkembang dan *modern*, serta tingginya kompetisi antar bank yang ada, hampir seluruh perbankan mulai melakukan suatu perubahan dengan cara mengadopsi sebuah teknologi dan melakukan sebuah inovasi *digital banking* untuk mendukung bagian operasional suatu perusahaan, misalnya seperti mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) dan penggunaan *e-money* (*electronic money*). Perbankan akan terus berkembang dan tidak akan berhenti untuk terus berinovasi hingga pada akhirnya mulai dikenal adanya *internet* dan *mobile banking* yang dapat diakses melalui satu website dan *platform* yang disediakan oleh suatu perusahaan. Nasabah juga dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan secara *online* tanpa datang ke kantor fisik seperti transfer, membayar berbagai tagihan dan *top up e-wallet* dari berbagai platform yang ada. Pemanfaatan layanan bank menggunakan aplikasi untuk melakukan berbagai macam transaksi secara *online* yang sekaligus mampu mengubah pola kebiasaan-kebiasaan baru bagi

nasabah yang juga disertai dengan prediksi peningkatan jumlah konsumen digital sebagai peluang perbankan dalam memperluas inovasi *digital banking*.

Berdasarkan PJOK Nomor 12/PJOK.03/2018 (Otoritas Jasa Keuangan, 2018) tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, layanan perbankan digital adalah pengembangan layanan perbankan elektronik dengan mengoptimalkan penggunaan data nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan pelanggan; ini dapat dilakukan secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanan. Layanan berbasis digital ini yang berfokus pada penggunaan teknologi dengan memanfaatkan sebuah perangkat (*device*) dan aplikasi yang disertai pemanfaatan internet pada masa kini dan modern. Awal mula adanya perkembangan era *digital banking* adalah dengan adanya ATM yang membantu para nasabah memantau rekening dan melakukan transaksi (transfer dana) tanpa perlu mengunjungi kantor fisik.

Kemajuan teknologi digital mampu mengubah sifat perbankan (Broby, 2021). Inovasi digital perbankan kembali membuat persaingan antar bank menjadi semakin kompetitif, karena dengan penggunaan inovasi *digital banking* dapat meningkatkan intensitas operasional dan profitabilitas. Menurut Wadesango & Magaya (2020) perbankan digital adalah sebuah digitalisasi dari semua kegiatan tradisional dan program perbankan secara bertahap yang diberikan kepada nasabah ketika mengunjungi kantor cabang bank secara fisik yang meliputi kegiatan seperti penarikan dan transfer uang, pengelolaan rekening giro/tabungan, pembayaran tagihan dan akun jasa.

Perkembangan suatu layanan elektronik semakin meluas melalui beragam *delivery channel* seperti SMS Banking, *e-money*, *e-payment*, *internet banking* dan *mobile banking*. Peraturan terbaru pada Peraturan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) Nomor 12/PJOK.03/2021 (Otoritas Jasa Keuangan, 2021) memperjelas kembali akan definisi bank digital sebagai bank yang telah melakukan digitalisasi layanan dan produk, ataupun melakukan pendirian *full digital banking*. Perkembangan teknologi semakin mendorong perbankan untuk melakukan investasi pada layanan digital, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan *digital banking* sesuai yang dibutuhkan nasabah dan mampu berkompetisi di era teknologi yang semakin maju.

Dikutip dalam berita KONTAN.CO.ID (2023), BI (Bank Indonesia) mencatat di sistem pembayaran nasional memproyeksikan nilai transaksi *digital banking* akan terus tumbuh 23,2% secara tahunan (YoY) pada tahun 2024 hingga mencapai Rp 71.584 triliun, dan memperkirakan transaksi akan tumbuh 18,8% pada 2025 menjadi Rp 85.044 triliun. Peningkatan jumlah transaksi terjadi akibat dari meningkatnya konsumen digital, sehingga menjadi peluang bagi perbankan untuk semakin memperluas dan meningkatkan efek pengembangan *digital banking* sekaligus memaksimalkan efisiensi operasional perbankan untuk memperoleh suatu keuntungan. Menurut Diva (2022) adanya interaksi antara pelanggan dengan *mobile banking* dapat membantu meningkatkan profitabilitas dan nilai pelanggan. Efek pengembangan dari *digital banking* menjadi suatu aspek penting yang perlu diperhatikan bagi perbankan di Indonesia. Semakin berkembang teknologi yang ada dan

munculnya bank digital di masa yang akan datang, tentunya akan menjadi suatu pertimbangan perbankan di Indonesia untuk segera meningkatkan efek pengembangan pada layanan *digital banking*. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi suatu kinerja dalam keuangan adalah inovasi (Mayasari et al., 2021).

Salah satu aspek yang menjadi indikator utama keberhasilan perbankan dalam menghadapi era digital adalah kinerja keuangan. Dalam perbankan, kinerja keuangan mencerminkan efisiensi, profitabilitas, dan kemampuan bank dalam mengelola sumber daya serta memberikan nilai tambah kepada para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini kinerja keuangan diukur melalui rasio profitabilitas, yaitu *Return on Assets* (ROA), *Return on Equity* (ROE), dan *Net Profit Margin* (NPM), yang merupakan ukuran umum dan kredibel dalam menilai seberapa besar keuntungan yang dihasilkan oleh bank dibandingkan dengan total aset, ekuitas, maupun pendapatannya. ROA menunjukkan seberapa besar perusahaan mampu menghasilkan laba atas asetnya, dan ROE menunjukkan seberapa besar laba yang diperoleh perusahaan atas ekuitasnya atau modalnya, serta NPM yang menunjukkan kemampuan perbankan menghasilkan keuntungan dari setiap penjualan atau aktivitas perbankan. Fokus terhadap ketiga rasio ini karena dapat merepresentasikan efektivitas bank dalam memanfaatkan inovasi digital yang telah diterapkan, termasuk layanan *digital banking*.

Pada penelitian ini, perhitungan rasio profitabilitas akan membantu peneliti menentukan seberapa besar pengaruh kehadiran inovasi *digital banking*

terhadap kinerja keuangan pada bank yang mengadopsi layanan *digital banking* lebih awal dan bank yang mengadopsi layanan *digital banking* lebih lambat melalui keberhasilan bank dalam memperoleh keuntungan dari aktivitas operasionalnya. Efek pengembangan teknologi *digital banking* menjadi aspek penting yang sangat perlu diperhatikan bagi perbankan di Indonesia. Di tengah perkembangan teknologi yang pesat, industri perbankan Indonesia menghadapi tekanan untuk berinovasi akibat era digitalisasi guna meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional. Namun, belum semua bank mengadopsi layanan *digital banking* pada waktu yang sama dan ini penting untuk mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya yang belum mempertimbangkan aspek waktu adopsi serta memberikan kontribusi praktis bagi manajemen bank dan regulator dalam merumuskan strategi digital perbankan yang lebih efektif.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “**Pengaruh Efek Pengembangan Teknologi *Digital Banking* Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Di Indonesia**” untuk menganalisis perbedaan dan pengaruh *digital banking* terhadap kinerja keuangan perbankan di Indonesia pada tahun 2016 – 2024 yang mengadopsi layanan *digital banking* lebih awal dan lebih lambat periode tahunnya berdasarkan rasio profitabilitas ROA (*Return On Asset*), ROE (*Return On Equity*), dan NPM (*Net Profit Margin*) yang dikontrol oleh *firm size*, *Non Performing Loan*, dan *Non Interest Income* pada tahun 2016 – 2024.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat perbedaan kinerja keuangan perbankan di Indonesia pada tahun 2016 – 2024 yang mengadopsi layanan *digital banking* lebih awal dan lebih lambat periode tahunnya yang dikontrol oleh *firm size*, *Non Performing Loan*, dan *Non Interest Income* ?
2. Apakah efek pengembangan teknologi *digital banking* mempengaruhi kinerja keuangan perbankan di Indonesia berdasarkan rasio profitabilitas ROA, ROE, dan NPM yang dikontrol oleh *firm size*, *Non Performing Loan*, dan *Non Interest Income* pada tahun 2016 – 2024 ?

1.3 Lingkup Penelitian

Berikut adanya lingkup penelitian dengan tujuan untuk membantu pengambilan informasi secara lengkap yang dapat mencapai tujuan penelitian :

1. Penelitian ini menggunakan data Bank Umum Konvensional non syariah yang secara resmi tercatat dalam BEI (Bursa Efek Indonesia) dengan kriteria perbankan klasifikasi KMBI 3 dan KMBI 4 dengan ketersediaan laporan keuangan pada tahun 2016-2024.
2. Penelitian ini menggunakan indikator untuk menganalisis kinerja keuangan perbankan berdasarkan rasio profitabilitas yang terdiri dari ROA (*Return On Asset*), ROE (*Return On Equity*), NPM (*Net Profit Margin*) yang dikontrol oleh *firm size*, *Non Performing Loan*, dan *Non Interest Income* pada tahun 2016 – 2024.

3. Perbankan yang terpilih dalam penelitian ini akan dikategorikan menjadi perbankan konvensional non syariah yang mengadopsi layanan *digital banking* lebih awal dan lebih lambat periode tahunnya dalam kurun waktu tahun 2016 hingga 2024.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis perbedaan kinerja keuangan perbankan di Indonesia pada tahun 2016 – 2024 yang mengadopsi layanan *digital banking* lebih awal dan lebih lambat periode tahunnya yang dikontrol oleh *firm size*, *Non Performing Loan*, dan *Non Interest Income*.
2. Untuk menganalisis pengaruh efek pengembangan teknologi *digital banking* terhadap kinerja keuangan perbankan di Indonesia berdasarkan rasio profitabilitas ROA, ROE, dan NPM yang dikontrol oleh *firm size*, *Non Performing Loan*, dan *Non Interest Income* pada tahun 2016 – 2024.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Pemerintah dan Bank Indonesia

Penelitian ini dapat memberikan informasi terkait keuntungan inovasi digital banking untuk meningkatkan profitabilitas dan efisiensi perbankan dengan adanya pengurangan biaya. Melalui penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pemerintah dan Bank Indonesia untuk dapat

menetapkan regulasi dan kebijakan-kebijakan terkait dengan pentingnya pemanfaatan *digital banking* untuk meningkatkan suatu kinerja perbankan di Indonesia.

2. Bank Umum Konvensional di Indonesia

Digitalisasi menjadi suatu tantangan sekaligus ancaman bagi bank umum konvensional di Indonesia. Ini akan menjadi suatu tantangan yang akan memotivasi perbankan yang sebelumnya masih mengandalkan kinerja secara tradisional untuk melakukan transformasi menjadi bank yang mengadopsi *digital banking* setelah mengetahui berbagai manfaat dari inovasi tersebut.

3. Para Peneliti / Pembaca

Penelitian akan menambah wawasan sekaligus dapat menjadikan penelitian menjadi referensi topik pada studi selanjutnya yang berkaitan secara langsung dengan penerapan bidang ilmu manajemen keuangan terkhusus pada penilaian kinerja pada perbankan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Peneliti membahas mengenai latar belakang serta terdiri dari pokok permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Peneliti membahas beberapa tinjauan pustaka atau landasan teori yang berisi teori-teori pendukung topik penelitian beserta studi terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB III Metodologi Penelitian

Peneliti membahas populasi dan sampel, variabel penelitian, alat dan instrumen pengumpulan data, prosedur pengambilan dan pengumpulan data, teknis analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti membahas analisis hasil penelitian dan pembahasan dari penjabaran metodologi penelitian di bab sebelumnya.

BAB V Penutup

Pada bab ini peneliti membahas kesimpulan dan riset anjuran yang secara spesifik berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk peneliti selanjutnya.