

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, perbankan memiliki peran yang sangat penting bagi kegiatan perekonomian. Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat, memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian nasional, serta memainkan peran krusial dalam pembangunan negara. Sebagai lembaga keuangan, bank berfungsi menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, lalu menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit guna mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan fungsi tersebut, bank memiliki peran yang sangat vital dan strategis dalam menunjang pertumbuhan ekonomi nasional (Ceysa et al., 2024).

Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah terakhir dengan UU Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penguatan dan pengembangan sektor keuangan, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang memiliki fungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit, pembiayaan, atau bentuk penyaluran dana lainnya. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jenis bank di Indonesia dibagi menjadi tiga, yaitu Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan Bank Indonesia sebagai Bank Sentral.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia NOMOR 12 /POJK.03/2021 tentang bank umum yaitu Bank Umum yang selanjutnya disebut Bank adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sementara Bank Konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional. Bank Umum Konvensional adalah Bank Konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran

Seiring dengan pergeseran pertumbuhan industri menuju era digital, berbagai aktivitas mulai menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang. Inovasi teknologi yang menawarkan berbagai kemudahan dalam kehidupan sehari-hari juga telah merambah ke sektor keuangan. Salah satu bidang yang mengalami transformasi signifikan dalam menghadapi era industri 4.0 adalah sektor perbankan (Mutiasari, 2020).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong transformasi digital di sektor perbankan melalui diterbitkannya Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Dalam regulasi tersebut, layanan perbankan digital didefinisikan sebagai layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengedepankan pemanfaatan data nasabah guna memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, serta sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*). Layanan ini juga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri, dengan tetap memperhatikan aspek keamanan. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan bank dapat secara optimal memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menjawab kebutuhan dan ekspektasi konsumen.

Bank umum konvensional dapat menggunakan transformasi digital untuk meningkatkan pendapatan mereka dan memecahkan masalah saat ini jika mereka mengambil strategi yang tepat. Namun, untuk melakukan hal itu diperlukan dedikasi berkelanjutan dan penyesuaian berkelanjutan terhadap perubahan permintaan konsumen dan kemajuan teknologi. Meskipun, *digital banking* memberikan peluang besar dalam meningkatkan efisiensi operasional dan menambah sumber pendapatan baru melalui *Fee based income*, tantangan dalam menyeimbangkan struktur biaya dan pendapatan masih menjadi persoalan utama bagi bank umum konvensional (Putri et al., 2024).

Pendapatan berbasis komisi merupakan salah satu sumber pendapatan potensial bagi bank, karena dapat dihasilkan baik dari aktivitas penyaluran kredit maupun layanan non kredit lainnya. Selain itu, pendapatan bank cenderung memiliki tingkat risiko yang relatif rendah, mengingat pembayaran biaya biasanya diterima secara langsung pada saat transaksi dilakukan atau ketika biaya tersebut dibebankan secara efektif. Oleh karena itu, optimalisasi pendapatan bank menjadi penting bagi bank dalam rangka memaksimalkan profitabilitas. Dalam hal ini, teknologi memainkan peran krusial dalam mendukung kemudahan transaksi antara bank dan nasabah (Haryanto & Septiawan, 2024). Berikut pendapata berbasis komisi :



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2016-2023

Gambar 1.1 Layanan *Fee based income*

Gambar 1.1 menampilkan perkembangan *Fee based income* (pendapatan non-bunga) perbankan di Indonesia dari tahun 2016- 2023 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2016, pendapatan non-bunga tercatat sebesar 20.712 miliar rupiah dan mengalami peningkatan signifikan menjadi 30.242 miliar rupiah pada 2017. Namun, pada tahun 2018 hingga 2021, tren menunjukkan fluktuasi: menurun menjadi 24.927 miliar rupiah di 2018, meningkat ke 27.176 miliar rupiah di 2019, sedikit menurun lagi di 2020 menjadi 26.831 miliar rupiah, dan turun cukup tajam di 2021 menjadi 20.216 miliar rupiah.

Mulai tahun 2022, terjadi lonjakan signifikan dengan nilai *Fee based income* mencapai 38.631 miliar rupiah, dan kembali meningkat tajam pada 2023 menjadi 52.221 miliar rupiah. Data ini menunjukkan bahwa meskipun sempat mengalami penurunan, pendapatan non-bunga perbankan menunjukkan tren pertumbuhan yang kuat dalam dua tahun terakhir, yang kemungkinan besar didorong oleh peningkatan layanan digital, transaksi elektronik, serta diversifikasi sumber pendapatan bank di luar bunga pinjaman.

Perkembangan teknologi media informasi baik komunikasi menyebabkan dampak yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat. Namun dengan seiring akan perkembangan teknologi yang muncul pada era ini contohnya seperti media sosial pada internet. Konsep teori internet mencakup berbagai kerangka kerja yang menganalisis peran internet dalam masyarakat, politik, dan ekonomi. Salah satu teori yang baru-baru ini dibahas adalah teori Internet, yang berpendapat bahwa internet kini semakin didominasi oleh konten otomatis dan bot, yang mengarah pada penurunan keterlibatan manusia (Ahmed et al., 2024).

Banyak cara untuk memenuhi kebutuhan akan masyarakat, salah satunya memberikan layanan perbankan yang tepat dalam penggunaan akan financial technology informasi.

Perkembangan keuangan digital di Indonesia saat ini menunjukkan kemajuan yang sangat pesat, didorong oleh peningkatan akses dan penggunaan teknologi informasi oleh masyarakat. Berdasarkan hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2022, tercatat lebih dari 66% penduduk Indonesia telah mengakses internet, meningkat dari 62% pada tahun sebelumnya.

Tingginya tingkat akses internet ini mencerminkan terbukanya masyarakat terhadap informasi serta tingginya penerimaan terhadap kemajuan teknologi (BPS, 2022). Selain itu, pada tahun yang sama, sebanyak 67,88% penduduk Indonesia telah memiliki telepon seluler, mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 yang mencapai 65,87% (BPS, 2022). Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan kepemilikan telepon seluler, penggunaan layanan keuangan berbasis digital pun semakin meluas dan menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat (Widianto & Marta, 2024). Hal tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini :



Sumber: Bank Indonesia (BI), 2016 -2023

Gambar 1.2 Nilai Transaksi Antar Uang Elektronik 2019-2023

Gambar 1.2 menampilkan perkembangan nilai transaksi uang elektronik di Indonesia dari tahun 2016-2023, yang diukur dalam satuan miliar rupiah. Dari data yang terlihat, terjadi pertumbuhan yang sangat signifikan dalam penggunaan uang elektronik selama periode tersebut. Pada tahun 2016, nilai transaksi tercatat sebesar 18.338 miliar rupiah dan meningkat lebih dari dua kali lipat menjadi 38.080 miliar rupiah pada 2017. Tren kenaikan berlanjut pada 2018 dengan nilai mencapai 106.780 miliar rupiah. Lonjakan besar terjadi pada tahun 2019, di mana transaksi mencapai 473.443 miliar rupiah, dan terus meningkat menjadi 504.956 miliar rupiah pada 2020. Pada tahun 2021, nilai transaksi kembali melonjak menjadi 786.454 miliar rupiah, lalu meningkat drastis menjadi 1.177.797 miliar rupiah di 2022 dan mencapai puncaknya pada 2023 sebesar 1.859.951 miliar rupiah.

Lonjakan ini menunjukkan semakin luasnya adopsi teknologi pembayaran digital di masyarakat Indonesia, seiring dengan perkembangan teknologi finansial (*fintech*) dan meningkatnya preferensi masyarakat terhadap transaksi nontunai. Fakta-fakta tersebut menunjukkan adanya perubahan struktural dalam sistem pembayaran di Indonesia, yang semakin mengarah pada digitalisasi ekonomi.

Menurut laporan pada e-Conomy SEA 2021 oleh Google, Temasek, Bain & Company (2021) Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadi negara dengan pertumbuhan ekonomi digital terbesar di kawasan Asia Tenggara. Nilai transaksi ekonomi digital di Indonesia tercatat sebagai yang tertinggi di ASEAN, yaitu mencapai US\$44 miliar, dan diperkirakan akan meningkat signifikan hingga US\$124 miliar pada tahun 2025. Berikut data perbandingan digital ekonomi di Asia Tenggara pada laporan Google, Temasek, Bain & company, (2024) yaitu:



Gambar 1.3 Perkembangan Ekonomi Digital di ASEAN

Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan pertumbuhan ekonomi digital di enam negara Asia Tenggara, yaitu Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam pada tahun 2022 dan 2023. Secara umum, seluruh negara mengalami peningkatan nilai GMV pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya, yang menandakan pertumbuhan positif dalam sektor ekonomi digital.

Indonesia menjadi negara dengan nilai GMV tertinggi di tahun 2023 dan meningkat sebesar 6 %. Thailand menyusul di posisi kedua dengan nilai tertinggi pada tahun 2023 dan naik signifikan pada tahun 2023 sebesar 26%. Negara-negara lain juga mengalami pertumbuhan yang cukup seimbang. Vietnam mengalami kenaikan sebesar 25% dari tahun 2022 menuju 2023, dengan nilai tertinggi pada tahun 2023. sementara Filipina meningkat sekitar 19 %, nilai tertinggi pada tahun 2023. Malaysia mencatatkan peningkatan sebesar

22%, dengan nilai tertinggi pada tahun 2023. Terakhir Singapura meningkat sebesar 25%, nilai tertinggi pada tahun 2023.

Dari grafik ini dapat disimpulkan bahwa tahun 2023 merupakan tahun dengan nilai GMV tertinggi bagi seluruh negara yang ditampilkan. Indonesia tetap menjadi pemimpin dalam pertumbuhan ekonomi digital di kawasan, disusul oleh Thailand dan Vietnam. Tren ini mencerminkan meningkatnya adopsi teknologi digital, pertumbuhan e-commerce, dan digitalisasi layanan keuangan di Asia Tenggara.

Menurut laporan e-Conomy SEA 2025 Indonesia diproyeksikan mencapai antara USD 200 - 360 miliar pada tahun 2030. Thailand menyusul di posisi kedua dengan proyeksi USD 40 - 65 miliar pada tahun 2030. Vietnam berada di peringkat ketiga, dengan proyeksi GMV mencapai USD 90 - 200 miliar pada 2030. Sementara itu, Malaysia diperkirakan akan mencapai USD 200 - 360 miliar di tahun yang sama. Filipina menunjukkan pertumbuhan stabil dengan proyeksi USD 45 - 70 miliar pada 2030. Singapura, meskipun secara jumlah lebih kecil dibanding negara-negara lain, mencatatkan pertumbuhan yang konsisten dan diperkirakan akan mencapai USD 20 - 29 miliar pada 2030.

Proyeksi pertumbuhan ini mencerminkan peluang besar yang harus dimanfaatkan oleh sektor perbankan nasional. Dengan mengembangkan produk dan layanan berbasis digital yang inovatif dan mudah diakses, perbankan Indonesia dapat memperluas basis nasabah, meningkatkan inklusi keuangan, serta memperkuat daya saing di era transformasi digital. Berikut data dari nilai transaksi *digital banking* :



Sumber : Bank Indonesia (BI), 2017 -2023

Gambar 1.4 Nilai Transaksi Digital banking 2017-2023

Gambar 1.4 di atas menunjukkan perkembangan nilai transaksi *digital banking* di Indonesia selama periode 2017 hingga 2023, yang diukur dalam triliun rupiah. Secara keseluruhan, terlihat tren pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun

2017, nilai transaksi tercatat sebesar Rp16.998 triliun, kemudian meningkat menjadi Rp21.860 triliun pada 2018 dan Rp26.639 triliun pada 2019. Meskipun pertumbuhan sedikit melambat pada 2020 dengan nilai sebesar Rp27.026 triliun, tren kembali menguat pada 2021 dengan nilai transaksi mencapai Rp32.206 triliun. Lonjakan signifikan terjadi pada 2022 dan 2023, di mana nilai transaksi masing-masing mencapai Rp52.545 triliun dan Rp58.478 triliun.

Kenaikan ini mencerminkan percepatan transformasi digital dalam sektor perbankan, seiring dengan meningkatnya kepercayaan dan adopsi masyarakat terhadap layanan digital. Selain itu, dukungan kebijakan regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) turut mendorong pengembangan ekosistem perbankan digital. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi pendorong utama pertumbuhan transaksi di industri perbankan Indonesia. Menariknya, pada tahun 2020, Indonesia tercatat sebagai negara dengan nilai transaksi *digital banking* tertinggi di kawasan ASEAN, berdasarkan studi yang dilakukan oleh Google, Temasek, dan Bain & Company, (2020)

Penyediaan layanan digital oleh perbankan saat ini telah menjadi strategi yang harus diterapkan, dengan menghadirkan berbagai saluran layanan (*proprietary channel*) seperti *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Secara keseluruhan, tujuan utama dari implementasi layanan digital ini adalah untuk mendorong peningkatan aktivitas penjualan dalam sektor perbankan (Putri & Pangestuti, 2024).

Perbankan mengadopsi beragam metode teknologi digital sebagai upaya untuk bersaing di era modern, memberikan layanan terbaik kepada nasabah, serta membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Melalui inovasi digital, bank berfokus pada peningkatan kualitas produk dan kemudahan layanan, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi secara lebih efisien dan sederhana. Dari sisi operasional, tujuan utama dari penerapan teknologi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja perbankan guna mencapai tingkat profitabilitas yang optimal (Atasyadila & Muchlis, 2024)

Mobile banking telah menjadi salah satu pendorong utama peningkatan pendapatan berbasis biaya bagi bank. Penelitian menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif *Mobile banking* serta volume transaksi yang dilakukan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap peningkatan *fee-based income*. Semakin banyak pengguna yang aktif, semakin tinggi pula frekuensi transaksi digital yang dilakukan, yang pada gilirannya menghasilkan biaya tambahan yang menjadi sumber pendapatan bagi bank (Pranata & Dewi, 2023). *Mobile banking* terbukti memberikan dampak positif terhadap profitabilitas bank. Dengan mengurangi ketergantungan pada cabang fisik dan menekan

biaya operasional, *Mobile banking* memungkinkan bank untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien. Selain itu, data yang dihasilkan dari aktivitas transaksi melalui *Mobile banking* memberikan wawasan yang berharga mengenai perilaku nasabah. Informasi ini dapat dimanfaatkan untuk merancang strategi pemasaran yang lebih terarah, sehingga berpotensi meningkatkan *fee based income* (Sudirman et al., 2023).

Internet banking memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan pendapatan berbasis biaya (*fee based income*). Pertumbuhan pesat layanan perbankan digital ini tidak hanya memperluas akses dan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga berkontribusi terhadap efisiensi operasional bank. Dengan menurunnya kebutuhan terhadap layanan fisik, biaya operasional dapat ditekan, sementara frekuensi transaksi digital yang tinggi menghasilkan sumber pendapatan baru dari biaya administrasi dan layanan tambahan. Akumulasi dari efisiensi dan peningkatan pendapatan ini pada akhirnya memperkuat profitabilitas perbankan secara keseluruhan (Ferli et al., 2022).

Hasil penelitian Taruna & Sukarmanto, 2023 menunjukkan bahwa inovasi dalam layanan *internet banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *fee based income*, yaitu pendapatan non-bunga yang diperoleh bank dari berbagai layanan jasa. Digitalisasi perbankan mendorong peningkatan aktivitas transaksi non-tunai dan pemanfaatan layanan berbasis teknologi, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan pendapatan dari jasa-jasa tersebut.

Selain itu, *internet banking* juga menunjukkan tren yang serupa. *Internet banking* berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional serta mengubah pola transaksi nasabah menjadi lebih digital dan terotomatisasi. Perubahan ini tidak hanya menekan biaya operasional, tetapi juga mendorong peningkatan pendapatan dari biaya layanan, seiring dengan meningkatnya volume dan variasi transaksi yang dilakukan secara daring (Ferli et al., 2022). Pada tahun 2016, jumlah transaksi melalui *internet banking* tercatat sekitar Rp5.000 triliun, sedangkan pada 2023 meningkat menjadi lebih dari Rp30.000 triliun (Erra Fazira & Hapsari, 2024).

Layanan perbankan *ATM* diadakan oleh OJK dan Bank Indonesia yang dinamakan teknologi yang dapat digunakan masyarakat dengan mudah *ATM* diterima oleh kalangan Masyarakat karena kinerjanya yang mudah dijangkau dan digunakan oleh Masyarakat yaitu *ATM* atau (Automated Teller Machine) yaitu mesin otomatis canggih yang diluncurkan oleh perbankan untuk nasabahnya dapat melakukan transaksi diluar cabang bank seperti penarikan uang tunai, transfer dana dan pemeriksaan saldo nasabah. Hal ini sangat penting karena 24 jam layanan ini terbuka untuk umum dan dapat dilakukan dimana saja.

ATM telah berkembang menjadi salah satu sumber utama pendapatan berbasis biaya bagi perbankan. Penelitian menunjukkan bahwa intensitas penggunaan *ATM* memiliki kontribusi langsung terhadap peningkatan pendapatan non-bunga (Haryanto & Septiawan, 2024). Penggunaan *ATM* turut meningkatkan pendapatan berbasis biaya bagi bank. Umumnya, biaya dikenakan berdasarkan frekuensi transaksi, bukan pada nilai nominal dari setiap transaksi (Guha et al., 2022).

Layanan *ATM* menawarkan suatu kerangka kerja yang digunakan untuk menilai kerentanannya dalam sistem *ATM*. Kerangka ini memungkinkan analisis terhadap berbagai kemungkinan skenario serangan dan dampaknya terhadap keandalan sistem tersebut (Nicoletti et al., 2023). Akan tetapi dengan perkembangan layanan yang berbasis digital ini, banyak yang mengalami akan fenomena dalam penutupan kantor cabang. Hal ini disebabkan adanya kekhawatiran yang menjadi kenyamanan masyarakat terhadap layanan teknologi yang canggih sehingga layanan *ATM* kurang diminati oleh masyarakat.



Gambar 1.5 menunjukkan perkembangan nilai transaksi *ATM* di Indonesia selama periode 2016 hingga 2023 dalam satuan miliar rupiah. Pada tahun 2016, nilai transaksi tercatat sebesar 5.196.512 miliar rupiah dan mengalami peningkatan setiap tahun hingga mencapai 7.474.824 miliar rupiah pada 2019. Namun, pada tahun 2020 terjadi penurunan menjadi 6.916.875 miliar rupiah, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 dan meningkatnya adopsi layanan digital perbankan.

Nilai transaksi kembali meningkat pada 2021 hingga mencapai puncaknya di tahun 2022 sebesar 7.921.627 miliar rupiah. Pada tahun 2023, terjadi sedikit penurunan menjadi 7.805.624 miliar rupiah. Secara keseluruhan, meskipun ada fluktuasi, tren nilai transaksi *ATM* cenderung meningkat, mencerminkan bahwa layanan *ATM* masih digunakan secara luas oleh masyarakat meskipun digitalisasi perbankan terus berkembang. *ATM* berguna

sebagai perantara keuangan yang menghubungkan penyimpanan dana dengan peminjam serta mendukung stabilitas ekonomi. Dalam kinerja bank yang sudah optimal pun perlu adanya untuk menstabilkan keuangan atau finansial, kepuasan nasabah serta pertumbuhan dalam ekonomi yang berkelanjutan.

Perkembangan teknologi digital dalam sektor keuangan telah membawa perubahan signifikan terhadap layanan perbankan, khususnya dalam operasional bank umum konvensional. *Digital banking*, yang mencakup layanan seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *ATM*, menjadi salah satu inovasi utama yang diadopsi oleh perbankan guna meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kemudahan bagi nasabah. (Putri et al., 2024) Di sisi lain, aspek profitabilitas bank juga dipengaruhi oleh indikator seperti Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (*BOPO*) dan *Fee based income*, yang menjadi faktor penting dalam menilai kinerja keuangan bank di tengah tren digitalisasi. (Erra Fazira & Hapsari, 2024).

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan layanan *digital banking* terus mengalami peningkatan yang pesat. Menurut data dari Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah transaksi melalui *Mobile banking* dan *internet banking* mengalami pertumbuhan signifikan sejak tahun 2016 hingga 2023. (Erra Fazira & Hapsari, 2024). Laporan BI menunjukkan bahwa pada tahun 2016, nilai transaksi *Mobile banking* di Indonesia masih berada di angka Rp1.045 triliun, namun dalam kurun waktu tujuh tahun, jumlah ini meningkat drastis mencapai lebih dari Rp14.000 triliun pada tahun 2023. Pertumbuhan ini sejalan dengan meningkatnya penetrasi *smartphone* serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap transaksi perbankan digital (Suardana & Kustina, 2017).

Salah satu faktor yang memengaruhi profitabilitas bank adalah rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (*BOPO*). Rasio ini digunakan untuk mengukur sejauh mana efisiensi manajemen bank dalam mengelola biaya operasional terhadap pendapatan yang diperoleh. Semakin rendah nilai *BOPO*, semakin efisien kinerja bank, karena hal tersebut menunjukkan bahwa biaya operasional lebih kecil dibandingkan pendapatan operasional. Dengan demikian, *BOPO* yang rendah mencerminkan kemampuan manajemen dalam mengendalikan biaya dan menjalankan aktivitas operasional secara efektif (Amalia & Diana, 2022).

Seperti hal yang *BOPO* berperan dalam menstabilkan finansial. *BOPO* sendiri terdiri dari dewan komisaris (Board of Commissioners) dan Direksi (Board of Directors) yang memiliki tanggung jawab utama dalam pengawasan dan pengelolaan bank. Sedangkan

dalam dewan komisaris berfungsi mengawasi kebijakan dan kinerja direksi, sementara dalam direksi berfungsi sebagai menjalankan operasi sehari-hari bank.



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2016- 2023

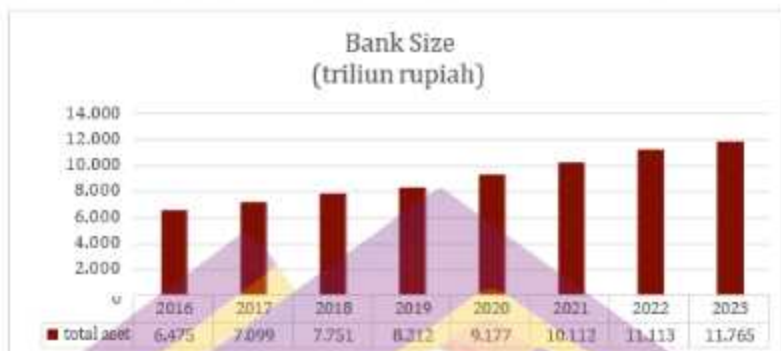
Gambar 1.6 Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional

Gambar 1.6 menjelaskan dalam grafik tersebut menunjukkan rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (*BOPO*) perbankan di Indonesia dari tahun 2016 - 2023 dalam satuan persen. Rasio *BOPO* digunakan untuk mengukur efisiensi operasional bank, di mana semakin rendah nilainya, semakin efisien kinerja operasional bank. Pada tahun 2016, rasio *BOPO* tercatat sebesar 82,22%, kemudian menurun secara bertahap menjadi 79,66% di 2017, 78,57% di 2018, dan mencapai titik terendah pada tahun 2019 sebesar 66,39%, yang menunjukkan tingkat efisiensi yang sangat baik pada tahun tersebut.

Namun, pada tahun 2020 terjadi lonjakan tajam ke 86,19%, mencerminkan peningkatan biaya operasional atau penurunan pendapatan operasional, kemungkinan akibat dampak pandemi COVID-19. Rasio ini sedikit menurun di 2021 menjadi 84,59%, lalu kembali membaik secara signifikan di tahun-tahun berikutnya: 78,57% pada 2022 dan 78,03% pada 2023. Secara keseluruhan, rasio *BOPO* menunjukkan tren fluktuatif dengan kecenderungan membaik setelah lonjakan di tahun 2020. Penurunan rasio dalam dua tahun terakhir mengindikasikan adanya perbaikan efisiensi operasional dalam industri perbankan.

Ukuran bank (*bank size*) mencerminkan besarnya skala operasi suatu bank, yang umumnya diukur berdasarkan total aset yang dimilikinya. Bank dengan jumlah aset yang besar cenderung memiliki peluang lebih tinggi untuk menghasilkan pendapatan yang signifikan, karena kapasitas sumber daya yang lebih besar memungkinkan pengelolaan dana yang lebih optimal dan berpotensi memberikan imbal hasil yang tinggi. Selain itu, bank berukuran besar biasanya lebih dipercaya oleh masyarakat, karena dinilai lebih stabil, mampu menawarkan tingkat bunga yang kompetitif, serta memberikan jaminan

pengembalian dana yang lebih baik. Dengan cakupan operasional yang luas, bank besar juga memiliki kemampuan untuk menyediakan beragam produk dan layanan keuangan dengan efisiensi biaya yang lebih tinggi (Anastasya & Susilowati, 2021).



Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2016 -2023

Gambar 1.7 Bank size

Gambar 1.7 menunjukkan grafik perkembangan *Bank size* atau total aset perbankan di Indonesia dari tahun 2016 - 2023 dalam satuan miliar rupiah. Pada tahun 2016, total aset perbankan tercatat sebesar Rp6.475.602 miliar dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada 2017, aset naik menjadi Rp7.099.564 miliar, kemudian berturut-turut meningkat ke Rp7.751.621 miliar pada 2018 dan Rp8.212.586 miliar pada 2019. Pertumbuhan terus berlanjut di tahun-tahun berikutnya dengan nilai aset mencapai Rp9.177.894 miliar pada 2020, Rp10.112.304 miliar pada 2021, dan Rp11.113.321 miliar pada 2022. Pada 2023, total aset perbankan mencapai Rp11.765.838 miliar.

Kenaikan yang konsisten ini mencerminkan pertumbuhan sektor perbankan yang stabil dan positif, baik dari sisi ekspansi usaha, peningkatan kepercayaan nasabah, maupun penguatan struktur keuangan bank-bank di Indonesia. Peningkatan ukuran bank juga dapat menunjukkan kemampuan yang lebih besar dalam menyalurkan kredit, mengelola risiko, serta mengembangkan inovasi layanan.

Dengan meningkatnya penggunaan internet serta bertambahnya jumlah pengguna layanan *digital banking*, potensi peningkatan pendapatan dari jasa- jasa perbankan lainnya pun turut meningkat. Hal ini berkontribusi terhadap naiknya *fee based income* atau pendapatan non-bunga, yaitu pendapatan yang diperoleh bank dari layanan di luar aktivitas penyaluran kredit. *Fee based income* berasal dari berbagai transaksi layanan perbankan seperti transfer, administrasi, kartu kredit, dan layanan digital lainnya. Peningkatan

aktivitas *digital banking* mendorong intensitas transaksi ini, sehingga menjadi sumber pendapatan yang semakin penting dan berkelanjutan bagi perbankan (Monalisa, 2021).

Di Indonesia pada tahun 2023 transaksi perbankan elektronik diketahui memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan berbasis biaya, dengan kontribusi sebesar 75,4% (Anita & Christine, 2023). Menurut bank yang menyediakan layanan *internet banking* di kawasan ASEAN cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, ditunjukkan dengan kemampuan yang lebih tinggi dalam menghasilkan laba, efisiensi operasional yang lebih baik melalui penekanan biaya, pengelolaan risiko kredit yang lebih efektif, serta kapasitas yang lebih besar dalam membiayai kegiatan usaha. Perbankan elektronik juga berkontribusi dalam menurunkan biaya operasional bank. Hal ini dicapai melalui pengurangan kebutuhan akan cabang fisik dan personel, sehingga menciptakan efisiensi biaya yang signifikan. Efisiensi ini pada akhirnya dapat diterjemahkan ke dalam peningkatan profitabilitas bank (Shahabi & Faezy Razi, 2019). Namun demikian, pergeseran menuju layanan perbankan online tidak sepenuhnya tanpa konsekuensi.

Penurunan lalu lintas nasabah di kantor cabang fisik telah berpotensi mengurangi peluang penjualan silang (*cross-selling*) untuk produk dan layanan perbankan lainnya (Tangiduk et al., 2024). Selain itu, kemunculan perusahaan *fintech* sebagai pemain baru dalam ekosistem keuangan telah menciptakan persaingan yang semakin ketat. Persaingan ini dapat mengikis sebagian aliran pendapatan dari bank-bank tradisional (Yogaswari & Diantini, 2024).

Perubahan ini mencerminkan pergeseran perilaku nasabah yang semakin beralih ke layanan digital dibandingkan layanan konvensional yang mengharuskan kehadiran fisik di kantor cabang. Namun, meskipun *digital banking* memberikan banyak kemudahan bagi nasabah dan mempercepat efisiensi transaksi, hal ini juga menimbulkan tantangan tersendiri bagi bank umum konvensional, terutama dalam aspek pendapatan (Putri et al., 2024). Salah satu tantangan utama adalah penurunan penggunaan *ATM*. Jika sebelumnya *ATM* menjadi layanan utama dalam transaksi tunai dan non-tunai, tren *digital banking* telah menggeser preferensi masyarakat dari penggunaan *ATM* ke *Mobile banking* dan *internet banking*. Hal ini menyebabkan penurunan jumlah transaksi melalui *ATM* yang berdampak pada biaya operasional yang tinggi dibandingkan dengan pendapatan yang diperoleh (Sakiran et al., 2024).

Dampak digitalisasi ini juga tercermin dalam indikator *BOPO* (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional). Data menunjukkan bahwa pada tahun 2016, rata-rata *BOPO* bank umum konvensional masih berada di kisaran 79-85%, namun dalam beberapa

tahun terakhir, angkanya cenderung meningkat hingga menyentuh 90% pada 2023, terutama bagi bank yang belum mampu mengoptimalkan layanan digital secara efisien. *BOPO* yang tinggi menunjukkan bahwa bank masih memiliki beban operasional yang besar dibandingkan pendapatan yang dihasilkan, yang pada akhirnya dapat menekan profitabilitas (Sakiran et al., 2024).

Meningkatnya peran layanan perbankan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *ATM* dalam mendorong efisiensi operasional serta peningkatan *fee-based income*, yang berkontribusi signifikan terhadap profitabilitas bank. Di tengah transformasi digital ini, bank tidak hanya menghadapi peluang untuk meningkatkan pendapatan dan menekan biaya, tetapi juga tantangan berupa persaingan dari perusahaan *fintech* serta potensi penurunan efektivitas layanan konvensional. Penting dilakukan penelitian empiris yang menganalisis dampak digitalisasi terhadap profitabilitas bank, dengan mempertimbangkan indikator seperti *BOPO* dan ukuran bank. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi perbankan digital yang lebih efisien dan adaptif, serta menjadi referensi bagi pengambil kebijakan dan pelaku industri dalam mengoptimalkan potensi layanan digital guna memperkuat kinerja keuangan perbankan di era teknologi.

Penelitian (Murti Lestari, 2021) menemukan bahwa meskipun perbankan seluler tidak memiliki dampak yang nyata pada *fee based income*, transaksi valuta asing sangat meningkatkannya. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua inovasi digital secara langsung meningkatkan pendapatan nonbunga, dan bank perlu mengevaluasi inisiatif digital mereka dari perspektif yang luas. Jumlah pengguna *Mobile banking* yang aktif memiliki dampak positif dan signifikan terhadap pendapatan berbasis biaya, menurut penelitian lain yang dilakukan oleh (Kusuma Dewi, 2023). Dampaknya dimediasi oleh volume transaksi *mobile banking*. Hal ini menyoroti betapa pentingnya menarik pengguna baru dan memotivasi pengguna yang sudah ada untuk terlibat dalam transaksi aktif. Dalam konteks ini, bank harus membuat rencana menyeluruh untuk menangani masalah baru. Untuk membangun ekosistem keuangan yang inklusif dan berkelanjutan, hal ini memerlukan investasi dalam keamanan siber, meningkatkan literasi digital publik, mengembangkan produk dan layanan baru, serta bekerja sama dengan *fintech*.

Beberapa bank telah mulai melakukan transformasi digital secara agresif, tetapi masih ada bank yang kesulitan dalam menyesuaikan model bisnisnya dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai sejauh mana *digital banking*, melalui variabel *mobile banking*, *internet banking*, *ATM*, *BOPO*, dan *Fee based*

income, mempengaruhi pendapatan bank umum konvensional dalam menghadapi era transformasi digital ini.

Dengan melihat kondisi di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *digital banking* terhadap pendapatan bank umum konvensional dalam periode 2017-2023 dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang terkait, baik dari sisi efisiensi operasional maupun sumber pendapatan non-bunga (Suardana & Kustina, 2017). Serta berdasarkan studi-studi sebelumnya, mayoritas temuan menunjukkan bahwa layanan digital perbankan memberikan dampak positif terhadap peningkatan profitabilitas bank. Namun demikian, terdapat pula sejumlah penelitian yang menghasilkan temuan yang ambigu, di mana pengaruh adopsi layanan digital terhadap profitabilitas tidak selalu konsisten. Perbedaan hasil ini mengindikasikan bahwa dampak dari digitalisasi layanan perbankan bisa bervariasi, tergantung pada konteks implementasi, strategi yang digunakan, serta karakteristik masing-masing institusi perbankan.

1.2. Rumusan Masalah

Bank umum konvensional menghadapi paradoks transformasi digital: di satu sisi, adopsi *Mobile banking* dan *internet banking* yang masif seharusnya berpotensi meningkatkan *fee-based income*; namun, di sisi lain tahun 2016- 2023 mengalami fluktuasi, faktor lain seperti *bank size* seharusnya juga memiliki hubungan yang positif terhadap *fee based income* tetapi tahun 2016- 2023 mengalami fluktuasi. Serta terdapat konsistensi hasil dari penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris kontradiksi tersebut guna memberikan solusi strategis dalam mengoptimalkan pendapatan bank di tengah disrupsi digital. Maka dengan permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana analisis pengaruh *M-banking* terhadap pendapatan perbankan pada bank umum konvensional?
2. Bagaimana analisis pengaruh *Internet banking* terhadap pendapatan perbankan pada bank umum konvensional?
3. Bagaimana analisis pengaruh *ATM* terhadap pendapatan perbankan pada bank umum konvensional?
4. Bagaimana analisis pengaruh *Bank size* terhadap pendapatan perbankan pada bank umum konvensional?
5. Bagaimana analisis pengaruh *BOPO* terhadap pendapatan perbankan pada bank umum konvensional?

6. Bagaimana analisis pengaruh *Mobile banking*, *internet banking*, *ATM*, *bank size* dan *BOPO* terhadap pendapatan perbankan pada bank umum konvensional?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *digital banking* terhadap pendapatan bank, baik dari segi stabilitas maupun pertumbuhan. Fokus penelitian adalah untuk mengevaluasi bagaimana *digital banking* dapat mengurangi ketergantungan pada pendapatan bunga melalui diversifikasi sumber pendapatan, seperti layanan pembayaran elektronik, platform investasi digital, dan transaksi online. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi peran *digital banking* dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas pangsa pasar, serta mengelola risiko kredit secara lebih efektif. Maka dengan tujuan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh *M-banking* terhadap pendapatan perbankan di bank umum konvensional
2. Menganalisis pengaruh *Internet banking* terhadap pendapatan perbankan di bank umum konvensional
3. Menganalisis pengaruh *ATM* terhadap pendapatan perbankan di bank umum konvensional
4. Menganalisis pengaruh *Bank size* terhadap pendapatan perbankan di bank umum konvensional
5. Menganalisis pengaruh *BOPO* terhadap pendapatan perbankan di bank umum konvensional
6. Menganalisis pengaruh *mobile banking*, *internet banking*, *ATM*, *bank size* dan *BOPO* terhadap pendapatan perbankan di bank umum konvensional

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan literatur mengenai hubungan antara *digital banking* dan pendapatan bank, serta memberikan wawasan baru tentang peran teknologi digital dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan sektor perbankan. Maka dengan tujuan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi pengembang teori dan ilmu pengetahuan mengenai *M-banking, Internet banking, ATM, BOPO, Bank size* dan pendapatan perbankan Perusahaan.
2. Manajemen dalam Perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan memberikan informasi di untuk pertimbangan dan masukan mempertahankan pendapatan perbankan Perusahaan.
3. Akademisi, dapat menjadi referensi untuk penelitian terkait dalam kemajuan di dalam kemajuan dan pengembangan di masa yang akan mendatang

1.5. Sistematika Bab

BAB II Tinjauan Pustaka mencakup empat bagian utama. Landasan Teori berisi penjelasan mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian. Penelitian Terdahulu merangkum hasil-hasil studi sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Kerangka Pemikiran menjelaskan alur logis penelitian, yang dapat dilengkapi dengan diagram untuk mempermudah pemahaman. Hipotesis memuat pernyataan sementara mengenai hubungan antarvariabel yang akan diuji dalam penelitian.

BAB III Metode Penelitian meliputi deskripsi beberapa aspek penting. Objek Penelitian menjelaskan subjek yang diteliti. Jenis dan Sumber Data menggambarkan tipe data yang digunakan, baik data primer maupun sekunder. Definisi Operasional Variabel menguraikan definisi dari variabel-variabel penelitian secara jelas. Teknik Analisis Data memaparkan metode dan alat yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV Analisis dan Pembahasan menyajikan dua elemen penting. Hasil Analisis menampilkan data yang diperoleh dari penelitian, seperti output regresi atau hasil uji statistik lainnya. Pembahasan menginterpretasikan hasil tersebut dengan menghubungkannya pada teori atau penelitian sebelumnya untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam.

BAB V Penutup terdiri dari dua bagian. Kesimpulan menyajikan ringkasan temuan penelitian yang menjawab tujuan yang telah dirumuskan. Saran memberikan rekomendasi praktis dan akademis berdasarkan hasil penelitian untuk pengembangan lebih lanjut.