

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. *Mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Fee based income*. Temuan ini mengindikasikan bahwa meningkatnya jumlah transaksi melalui aplikasi *Mobile banking* secara langsung mendorong peningkatan pendapatan non-bunga bank. Layanan ini menawarkan kemudahan, fleksibilitas, dan kecepatan transaksi yang tinggi sehingga mendorong intensitas transaksi nasabah dan menciptakan peluang bagi bank untuk mengenakan biaya administrasi dari berbagai layanan digital. Hasil ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Innovation Diffusion Theory*, di mana adopsi teknologi oleh pengguna dapat meningkatkan efisiensi dan nilai tambah ekonomi bagi lembaga penyedia layanan.
2. *Internet banking* juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Fee based income*. Akses nasabah terhadap layanan *internet banking* memungkinkan mereka melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran, transfer, dan pembelian produk keuangan dengan lebih mudah. Hal ini meningkatkan frekuensi dan diversifikasi transaksi nasabah yang pada gilirannya memberikan kontribusi terhadap pendapatan berbasis fee. Temuan ini mendukung pendapat bahwa digitalisasi layanan perbankan merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan profitabilitas melalui jalur pendapatan non-kredit.
3. *ATM (Anjungan Tunai Mandiri)* menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap *Fee based income*. Hal ini menandakan bahwa semakin banyaknya unit *ATM* atau intensitas penggunaannya justru tidak lagi menjadi sumber pendapatan. Meskipun *ATM* masih dimanfaatkan oleh sebagian nasabah untuk transaksi tunai, kontribusinya terhadap *fee based income* bank umum konvensional kini tidak lagi signifikan. Hal ini disebabkan oleh menurunnya penggunaan *ATM* akibat pergeseran preferensi nasabah ke layanan digital seperti *mobile* dan *internet banking* yang lebih praktis, serta tingginya biaya operasional *ATM* yang tidak sebanding dengan pendapatan yang dihasilkan. Selain itu, perkembangan teknologi digital yang menyediakan layanan lebih lengkap juga membuat peran *ATM* semakin tergeser.

4. *Bank size* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Fee based income*. Temuan ini cukup menarik karena secara teori *Economies of Scale* menyatakan bahwa semakin besar skala suatu bank, maka semakin efisien operasional dan semakin besar peluang menghasilkan pendapatan. Namun, dalam konteks penelitian ini, bank yang lebih besar cenderung lebih fokus pada pendapatan dari bunga kredit atau investasi, sementara pengembangan layanan fee-based belum dimaksimalkan. Selain itu, bank besar mungkin memiliki struktur organisasi yang lebih kompleks, sehingga adopsi inovasi layanan digital belum secepat bank yang lebih lincah dan agresif secara teknologi.
5. *BOPO* (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional) menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Fee based income*. Ini berarti semakin tinggi nilai *BOPO*, atau semakin besar biaya operasional dibandingkan dengan pendapatan yang dihasilkan, maka semakin rendah pula pendapatan non-bunga yang dapat dicapai oleh bank. Temuan ini mendukung *X-Efficiency Theory*, yang menyatakan bahwa efisiensi internal sangat menentukan kinerja keuangan. Rasio *BOPO* yang tinggi mencerminkan inefisiensi dalam operasional bank, yang pada akhirnya mengurangi ruang bagi bank untuk fokus pada inovasi layanan digital yang menghasilkan fee.
6. Secara simultan, seluruh variabel yaitu *Mobile banking*, *Internet banking*, *ATM*, *BOPO*, dan *Bank size* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Fee based income*. Ini menunjukkan bahwa kinerja pendapatan non- bunga perbankan dipengaruhi oleh kombinasi dari kemajuan teknologi layanan, efisiensi operasional, dan kapasitas bank dalam mengelola aset serta biaya. Oleh karena itu, pendekatan manajemen bank dalam era digital tidak dapat bersifat parsial, melainkan harus menyeluruh dengan memperhatikan seluruh aspek tersebut secara strategis.

5.2. Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi *Fee based income*, seperti transaksi valas, penggunaan e-wallet, kualitas layanan, atau regulasi pemerintah, agar hasil penelitian lebih komprehensif
2. Untuk Perbankan (Manajemen Bank Umum Konvensional):
 - a. *Mobile banking*
 - 1) Terus meningkatkan fitur dan kenyamanan dalam aplikasi *Mobile banking* guna mendorong frekuensi penggunaan.

- 2) Mengedukasi nasabah secara rutin mengenai manfaat serta keamanan *Mobile banking* untuk meningkatkan kepercayaan.
- 3) Menyasar segmen generasi muda dan pelaku UMKM sebagai target utama pengguna layanan ini.

b. *Internet banking*

- 1) Menyempurnakan layanan *internet banking* berbasis web agar tetap relevan dan responsif terhadap perkembangan kebutuhan nasabah.
- 2) Mengembangkan fitur bisnis dalam *internet banking*, seperti dashboard keuangan untuk nasabah korporat atau UKM.
- 3) Menjamin stabilitas sistem dan keamanan siber demi mendorong lebih banyak transaksi melalui kanal ini.

c. *ATM*

- 1) Bank disarankan untuk meninjau kembali jumlah dan lokasi mesin *ATM*, serta mempertimbangkan pengalihan layanan ke platform digital.
- 2) Memperluas kerja sama *ATM* bersama (*shared ATM*) guna menekan biaya operasional yang tinggi dari kepemilikan mesin sendiri.

d. *BOPO* (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional)

- 1) Bank perlu menekan biaya operasional dengan digitalisasi proses internal dan efisiensi layanan konvensional.
- 2) Mengintegrasikan sistem kerja berbasis teknologi agar lebih ramping dan hemat biaya.

e. *Bank size* (Ukuran Bank)

- 1) Bank berskala besar perlu mengembangkan strategi khusus untuk mengoptimalkan layanan non-kredit.
- 2) Diversifikasi produk digital dan personalisasi layanan perlu ditingkatkan agar bank besar tidak hanya fokus pada pembiayaan, tetapi juga pengembangan *fee based service*.

3. Untuk Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong percepatan transformasi digital perbankan melalui regulasi yang mendukung inovasi layanan digital serta memberikan insentif kepada bank yang berhasil meningkatkan efisiensi operasional. OJK juga perlu meningkatkan pengawasan terhadap efisiensi biaya operasional perbankan melalui pemantauan rasio *BOPO*, serta mendorong kolaborasi antara bank dan *fintech* guna memperluas akses layanan digital yang efisien. Di samping itu, peningkatan literasi keuangan dan digital masyarakat perlu terus diperkuat agar penggunaan layanan digital

banking lebih merata dan berdampak optimal terhadap pendapatan non-bunga perbankan.

