BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi digital sudah masuk ke dalam kehidupan sehari-hari kita, bahkan sudah menjadi ketergantungan terutama kaum milenial. Kemajuan teknologi digital setiap waktu mengalami perkembangan pesat, hingga saat ini teknologi memasuki Era Digital 4.0. Perkembangan teknologi yang makin canggih berdampak tidak hanya dari sektor bisnis tetapi merambah ke sektor perbankan, karena industri perbankan memiliki kesempatan, serta peluang pangsa pasar baru. Menurut OJK (2021) selama 5 tahun terakhir tercatat bahwa 5000 lebih kantor cabang bank tutup (Komalasari, 2021). Ditengah era teknologi informasi perbankan terus mengoptimalkan digitalisasi, dan pembatasan aktivitas sosisal membuat masyarakat semakin terbiasa melakukan transaksi secara digital (Komalasari, 2021). Industri perbankan berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta efisiensi waktu yang akurat dalam lalu lintas sistem pembayaran dan mudah diakses dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital.

Dasarnya Bank disebut sebagai *financial intermediary* sebab memiliki fungsi utama ialah penghimpunan dana dari masyarakat yang kelebihan dana, lalu dana disalurkan kepada masyarakat yang memerlukan dana tersebut. Dana yang dihimpun dari masyarakat ke bank berupa deposito, tabungan, ataupun giro sedangkan masyarakat yang memerlukan dana berupa fasilitas kredit yang ditawarkan oleh bank. Tidak hanya fungsi utama, bank mempunyai fungsi

Pengaruh Digital Banking..., Hasna Atasyadila, Ak.-IBS, 2021

khusus untuk menyelenggarakan usaha dalam sektor jasa yaitu *Agent of Trust*, *Agent of Development*, dan *Agent of Service* (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Dari ketiga fungsi khusus bank, *digital banking* salah satu bagian dari fungsi *Agent of Services*. Dalam fungsi ini membahas mengenai layanan jasa perbankan dalam bentuk kegiatan transaksi keuangan kepada masyarakat (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Di Indonesia, mulai menerapkan perbankan digital. Layanan berbasis teknologi digital informasi dalam perbankan dikenal dengan *electronic banking* (*e-banking*) yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan melalui delivery channel seperti *Electronic Data Capture* (EDC), *E-Money*, *SMS Banking*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Meningkatnya layanan digital dalam bank saat ini, agar masabah mulai melaksanakan berbagai layanan perbankan secara mandiri (*self service*) tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk registrasi pembukaan rekening (giro, tabungan, deposito), transaksi pembayaran/*transfer* maupun tunai dan berbagai layanan lainnya hingga penutupan rekening dikenal dengan istilah "*Digital Banking*" (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Salah satu contoh adalah BRILink, melalui pemanfaatan teknologi digital secara realtime menggunakan fitur EDC atau aplikasi BRILink *Mobile* yang menjalin kerjasama dengan nasabah BRI untuk memperluas layanan perbankan (Ratriani, 2020). Maka dari itu nasabah BRI yang menjadi Agen BRILink sudah banyak didesa-desa, jadi bagi masyarakat desa yang awam mengenai transaksi digital bisa langsung ke Agen BRILink untuk mempermudah mereka

dalam melakukan transaksi (Ratriani, 2020). Seluruh transaksi keuangan dalam BRILink dikenakan biaya kepada *customer*, nantinya sebgai pendapatan bagi agen dengan pembagian konsep *sharing fee* (Ratriani, 2020). Layanan BRILink tidak hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi, namun juga memberikan manfaat efisiensi operasional.

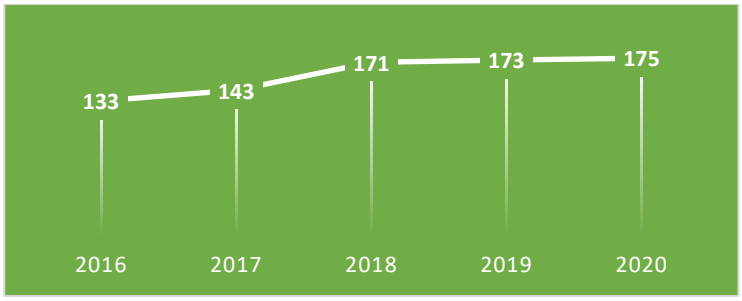
Menurut Otoritas Jasa Keuangan "Digital Banking adalah layanan elektronik yang dikembangkan secara optimal pemanfaatannya dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan". Bank yang menerapkan layanan digital perbankan harus mengimplementasikan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, serta memenuhi ketentuan prosedur yang berlaku hal ini diatur dalam "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum"

Penelitian ini terkait pada layanan digital, dengan adanya bank digital kegiatan transaksi pembayaran menjadi lebih mudah serta menghemat waktu karena dapat dilakukan hanya dengan ponsel dan internet yang merupakan teknologi informasi. Menurut Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo mengatakan "transaksi digital sangat diminati masyarakat selama pandemi" berdasarkan catatan BI, transaksi digital meningkat 37,8% secara tahunan yang mencakup transaksi digital banking dan transfer (Ulya, 2020). Digitalisasi menjadi satu pilihan model bisnis yang diminati masyarakat. Pandemi ini membuat masyarakat harus mengurangi aktivitas diluar rumah dan

melakukannya didalam rumah serta melakukan aktvitas secara digital, termasuk layanan perbankan. Kebutuhan layanan digital dan otomasi pun meningkat drastis, dan harus dijawab cepat oleh industri. "Mesin dapat mengambil peran hingga 10-25% dari fungsi pekerjaan di bank, menaikkan kapasitasnya, dan memungkinkan pegawai bank fokus pada proyek dan pekerjaan yang bernilai lebih tinggi," tulis McKinseys Hal memberikan petunjuk mengenai tren *digital banking* memang tidak terelakkan dan tinggal menunggu waktu sampai kemudian masyarakat benar-benar bermigrasi penuh menggunakan layanan perbankan berbasis digital.

Perkembangan *digital banking* setiap tahun mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, saat ini *trend* dalam inovasi digitalisasi perbankan sistem *mobile banking* terus dikembangkan karena sudah bagian dari kegiatan transaksi nasabah serta penggunaan *m-banking* terus meningkat setiap tahun sejalan dengan dengan pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia yang terus meningkat. Penggunaan internet tahun 2020 menurut Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Dapat dilihat pertumbuhan penggunaan internet dari grafik dibawah ini:

Grafik 1. 1 *Jumlah Penggunaaan Internet di Indonesia*



Sumber Data : Diolah Penulis (www.apjii.or.id)

Situasi saat ini dihadapkan pada perkembangan pesat di berbagai sektor, termasuk sektor keuangan, yang menyebabkan persaingan ketat antar bank. Perbankan mengadopsi berbagai metode teknologi digital untuk bersaing, memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, menjalin hubungan baik dengan pelanggan, dan fokus pada kualitas produk melalui inovasi yang diberikan oleh bank untuk memberikan kemudahan kegiatan nasabah dalam bertransaksi secara efektif dan simple. Sasaran yang dituju dari sisi operasional, untuk memperoleh nilai profitabilitas yang optimal.

Profitabilitas merupakan kemampuan kinerja bank dalam mencapai mencapai laba secara efektif dan efisien dari kegiatan funding dan lending. Hal ini penting untuk bank menjaga profitabilitas supaya tetap stabil dalam memenuhi kewajiban terhadap pemegang saham, meningkatkan daya tarik investor untuk menanamkan modal, menaikkan kepercayaan masyarakat dan menaruh kelebihan dana yang dimiliki pada bank. Dalam penelitian ini profitabilitas diproksikan mengunakan *Return On Assets* (ROA) dan *Net Interesr Margin* (NIM). Penelitian ini menggunakan ROA untuk melihat seberapa besar kemampuan sebuah bank dalam mendapatkan pendapatan (*earnings*) dengan memanfaatkan total asset yang dimiliki (Ikatan Bankir Indonesia, 2015). *Capital expenditure* sangat erat kaitannya dengan profitabilitas. Salah satu risikonya adalah manfaat investasi tersebut setidaknya membutuhkan perkiraan selama 15 tahun. Pengeluaran tersebut termasuk pengeluaran seperti pembelian aset tetap, biaya promosi, penelitian serta pengembangan biaya *software*. *Capital expenditure* termasuk dalam bidang kebijakan investasi, dan diarahkan untuk pembangunan atau perluasan usaha agar perusahaan tetap bertahan dalam menghadapi setiap persaingan dan mencapai tujuan yang ingin dicapai (Hutama, 2018). Profitabilitas salah satu faktor penting untuk menjalankan bisnis di dalam perusahaan. Keputusan investasi dengan mengurangi biaya adalah dimana perusahaan harus

mengambil keputusan apakah melanjutkan dengan aset yang ada atau menggantinya dengan yang baru serta mempertimbangkan bahwa aset yang baru dapat memberikan manfaat yang lebih. Dalam hal ini, keputusan untuk menerapkan *digital banking* merupakan investasi penting pada aset perusahaan yang dapat menghasilkan profitabilitas. Perbankan dalam meningkatkan layanan *digital banking* telah menyiapkan belanja modal (*capital expenditure*/capex) teknologi informasi (IT) di dorong dengan kondisi pandemi saat ini, yang mengharuskan percepatan adaptasi teknologi (Christabel, 2021). Beberapa contoh realisasi capital expenditure di perbankan Indonesia. Seperti Bank Mandiri, Rudi As Atturidha selaku Corporate Secretary Bank Mandiri mengatakan mengalokasikan dana penggunaan *capital expenditure* di tahun 2021 sekitar di angka Rp 2 triliun akan digunakan untuk pengembangan dan penguatan *digital banking* Bank Mandiri "Livin'by Mandiri" (Christabel, 2021). Selanjutnya ada Bank BRI, realisasi capex sekitar di angka Rp 4,5 triliun dialokasikan untuk "pengembangan digital, *big data* & kecerdasan buatan (AI), *IT security*, serta *branch transformation*" ujar Indra Utoyo sebagai Direktur Digital dan Teknologi Informasi BRI (Christabel, 2021). Dengan demikian dari 2 contoh bank tersebut keputusan investasi telah diterapkan untuk mengembangkan layanan *digital banking* Indonesia.

Berikut data Statistik Perbankan Indonesia terlihat angka rasio pada (Tabel 1.1) mengalami fluktuasi selama lima tahun seperti pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 ROA, BOPO, dan NIM Bank Umum Konvensional Periode 5 Tahun

Tahun	ROA (%)	BOPO (%)	NIM (%)
2016	2,23	82,22	5,63

2017	2,45	78,64	5,32
2018	2,55	77,86	5,14
2019	2,44	79,58	4,91
2020	1,64	86,04	4,51

Sumber : Olahan Penulis (SPI)

Berdasarkan Tabel 1.1, Efisiensi Operasional yang dilihat dari BOPO pada tahun 2020 mengalami kenaikan dari 79,58% menjadi 86,04% namun pada tahun yang sama ROA mengalami penurunan dari 2,44% menjadi 1,64%. Dilihat dari NIM mengalami penurunan dari tahun 2016 – 2019 dan meningkat tajam sebesar 3,28% .

Dalam penelitian ini, menggunakan faktor – faktor lainnya yang dapat mempengaruhi profitabilitas suatu bank, yaitu Efisiensi Operasional. Efisiensi operasional perbankan adalah kemampuan bank itu sendiri dalam menghasilkan output yang optimal sesuai dengan kinerja dan hasil yang diharapkan oleh bank tersebut. Efisiensi operasional tentu juga menjadi parameter penting dalam sebuah bank dikarenakan menunjukkan apakah bank tersebut telah mampu melakukan kegiatan operasinya (Harun, 2016). Efisiensi operasional ini diproksikan menggunakan rasio Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO). Rasio BOPO ini adalah rasio perbandingan antara biaya operasional dengan pendapatan operasional. Menurut (Dewi, 2018), Semakin kecil angka BOPO berarti semakin efisien biaya operasional yang dikeluarkan bank sehingga kemungkinan bank dalam kondisi masalah sangat kecil.

Fenomena yang terjadi selama lima tahun menunjukkan angka BOPO naik namun hal ini tidak sejalan dengan angka ROA yang turun. Hal ini dikarenakan tinggi nya angka BOPO menyebabkan kurangnya efisiensi bank dalam menjalankan aktivitas

usahanya, dapat dipengaruhi oleh perkembangan *digital banking* terus meningkat.

Berdasarkan penelitian – penelitian terdahulu mengalami pro dan kontra mengenai pengaruh terhadap profitabilitas dan efisiensi operasional bank. Penelitian yang dilakukan oleh (Bagudu & Roslan, 2017) yang meneliti 22 bank komersial di Nigeria mengatakan bahwa *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan bank, serta menyatakan bahwa industri perbankan tetap harus mengadopsi dan menggunakan layanan *mobile banking* dalam operasinya yang dilihat dari penggunaan internet dan gawai meningkat setiap harinya. Berbeda dengan (Sudaryanti et al., 2018) yang meneliti sampel 36 bank yang terdaftar di BEI periode 2017 menyatakan bahwa penggunaan *mobile banking* berpengaruh negatif terhadap *ROA*.

Dengan demikian penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian (Bagudu & Roslan, 2017) serta (Sudaryanti et al., 2018), yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah dengan menambahkan variabel *net interest margin* (NIM) dan variabel efisiensi operasional bank yang diproksikan dengan rasio BOPO. Karena terjadi inkonsisten hasil pada penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh profitabilitas dan efisiensi operasional perbankan yang berjudul "Pengaruh *Digital Banking* Terhadap Profitabilitas dan Efisiensi Operasional Perbankan".

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah, identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu berkembangnya digital bank dapat menimbulkan perubahan

profitabilitas dan efisiensi bank baik mengalami penurunan atau kenaikan secara signifikan ataupun tidak.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah *Digital Banking* berpengaruh terhadap *Return On Asset* (ROA)?
2. Apakah *Digital Banking* berpengaruh terhadap *Net Interest Margin* (NIM)?
3. Apakah *Digital Banking* berpengaruh terhadap BOPO?

1.4 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini memiliki pembatasan masalah yang dimulai dari tahun 2016-2020, dikarenakan tahun tersebut bank umum mulai melakukan transformasi menjadi *Digital Bank* dengan menerapkan *Mobile Banking* sebagai jasa pelayanan *online* bagi nasabah. Selanjutnya penelitian hanya menggunakan kinerja keuangan dari segi rasio profitabilitas dengan proksi ROA dan efisiensi bank dengan proksi BOPO.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas tujuan penelitian diatas adalah :

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh Digital Bank terhadap *Return On Assets* (ROA) ataupun profitabilitas bersih.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh Digital Bank terhadap *Net Interset Margin* (NIM).

3. Untuk mengetahui apakah pengaruh Digital Bank terhadap BOPO.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak:

1.6.1 Manfaat Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ataupun bahan informasi, serta acuan atau pembanding untuk penelitan selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan manajemen untuk adopsi layanan digitalisasi dalam melakukan pengambilan keputusan memperbaiki sistemnya dan teknologi finansialnya.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dimana penulis menguraikan sebagai berikut;

Bab I menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan manfaat dilakukannya penelitian ini.Dan menjelaskan sistematika penulisan penelitian.

Bab II menjelaskan mengenai hal yang berkaitan dengan teori dalam penelitian, pengembangan hipotesis serta objek yang tinjauan.

Bab III menjelaskan mengenai metode penelitian yang dipakai, lalu sampel yang diambi serta kriteria sampel, hingga teknik pengolahan data yang akan dilakukan oleh penulis.

Bab IV menjelaskan mengenai hasil penelitian yang akan diulas oleh penulis berdasarkan hasil dari data yang sudah diolah menggunakan sistem dan terkait harapan dari hipotesis yang sudah dibuat.

Bab V menjelaskan mengenai terdiri dari kesimpulan dan saran. Di dalam kesimpulan diuraikan beberapa hasil penelitian secara ringkas. Sedangkan saran, berisi pesan untuk peneliti selanjutnya.

INTEGRITY • KNOWLEDGE • SKILL