

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman digitalisasi saat ini, kemajuan sarana komunikasi dan informasi sudah tidak dapat dipisahkan lagi dengan kegiatan operasionalnya. Berbagai badan usaha telah menggunakan teknologi untuk menjalankan bisnisnya, dengan tujuan agar mempermudah kegiatan operasional serta meningkatkan kualitas layanan kepada para penggunanya. Sebagai contoh dapat dilihat pada sektor perbankan yang telah mengambil langkah strategis dalam memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan sistem operasional pelayanan.

Bank merupakan lembaga institusi keuangan yang memiliki peran secara signifikan dalam perekonomian pertumbuhan suatu negara, baik negara yang sudah berkembang maupun negara yang sudah maju. Tujuan utama bank adalah mengumpulkan dana, menyediakan pinjaman dan menyediakan berbagai layanan pinjaman. Adapun pengertian bank syariah yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 menjelaskan bahwa bank syariah dalam menjalankan tugasnya, harus sesuai dengan ketentuan syariah dengan mengutamakan sistem bagi hasil. Perbankan syariah dibagi menjadi dua macam yaitu Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Fokus utama perbankan syariah yakni menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dananya kepada masyarakat (Supriyadi, 2018).

Pada awalnya semua kegiatan transaksi perbankan dilakukan secara manual, tetapi hal tersebut dapat menghambat proses penyelesaian transaksi. Seiring dengan adanya perkembangan zaman, perkembangan ekonomi telah memungkinkan perbankan lembaga keuangan dalam melakukan kegiatannya secara elektronik. Sementara itu, perkembangan alat pembayaran pun terus mengalami perubahan rupanya. Yang semula

berasal dari uang logam dan uang kertas, sekarang bisa berupa bentuk data yang dapat diakses melalui alat pembayaran elektronik. Transformasi ini telah mempengaruhi digitalisasi dalam dunia perbankan, yang memunculkan adanya transaksi *e-banking* sebagai hasil dari pemanfaatan teknologi dalam bidang ekonomi (Shandy Utama, 2020).

Kinerja suatu perusahaan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertanggungjawabkan kinerjanya. Kinerja perusahaan menjadi indikator utama untuk menilai perkembangan suatu perusahaan, perkembangan perusahaan yang baik merupakan tujuan utama dari suatu perusahaan. Hal ini sangat terkait dengan kemampuan perusahaan untuk mengikuti perkembangan zaman, dimana teknologi informasi mempunyai peran penting dalam dunia bisnis. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari sistem keuangan yang stabil dan memberikan keuntungan kepada seluruh lapisan masyarakat. Perkembangan industri perbankan syariah telah mengalami perkembangan secara signifikan, adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan perbankan yaitu teknologi.

Electronic Banking (e-banking) atau bisa disebut *internet banking* adalah hasil dari penerapan teknologi dan informasi pada sektor perbankan. Kemajuan teknologi yang cepat telah mengubah bisnis di era digital, dimana adanya permintaan dari nasabah dan persaingan telah mendorong bank untuk menerapkan sistem *Electronic Banking* dalam sistem operasionalnya.

Di Indonesia praktik internet banking dimulai pada tahun 1998. Bank Internasional Indonesia (BII) menjadi pelopor dalam layanan ini. Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanannya *e-banking* dan persaingan yang semakin ketat antar bank hal tersebut memungkinkan adanya peningkatan jumlah bank yang menggunakan layanan *e-banking* (Firda Inggrit Dita, 2019). Saat ini transaksi menggunakan *mobile banking* sudah menjadi trend di kehidupan masyarakat. Hal tersebut berpengaruh terhadap jumlah penggunaan *e-banking*, pada tahun 2021-2023 jumlah penggunaan *e-banking* mengalami peningkatan

Tabel 1. 1
Perkembangan Nilai Transaksi *E-banking*

Sumber : (Bank Indonesia, 2024)

Jenis <i>Delivery Channel</i>	Jumlah Nilai Transaksi (Dalam Milyar Rupiah)		
	2021	2022	2023
<i>Phone Banking</i>	32.861	3.132	1.476
<i>Mobile Banking</i>	7.730.865	9.995.239	14.378.353
<i>Internet Banking</i>	33.089.392	42.550.582	43.945.074

Terlihat jelas pada tabel 1.1 adanya perkembangan transaksi yang signifikan. *phone banking* mengalami penurunan pada tahun 2021-2023. Perkembangan pada transaksi *mobile banking* dari tahun 2021-2023 mengalami peningkatan. Perkembangan pada transaksi *e-banking* mengalami peningkatan. Nilai transaksi *e-banking* pada beberapa bank di Indonesia menunjukkan peningkatan minat terhadap layanan tersebut, yang dapat meningkatkan jumlah penggunaan. Hal ini memberikan peluang bagi perbankan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Memasuki era industri 4.0, teknologi mulai dipadukan dengan adanya inovasi baru seperti otomatisasi, analisis big data, teknologi robot, Artificial Intelligenci (AI), hingga Internet Of Things (IoT). Pemanfaatan atas penggunaan big data dapat mendukung kebijakan dan ketentuan bank dalam meminimalisir timbulnya kredit yang bermasalah dan meminimalkan kerugian bank. Berlanjut pada era revolusi 5.0 digital banking dikembangkan dan disempurnakan agar dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Penerapan sistem teknologi secara langsung memberikan keuntungan bagi bank dalam menyediakan produk dan layanannya. Produk perbankan tersebut dapat diakses melalui internet secara langsung oleh nasabah dalam waktu 24 jam. Hal ini mengakibatkan peningkatan jumlah nasabah yang memanfaatkan internet banking untuk melakukan transaksi

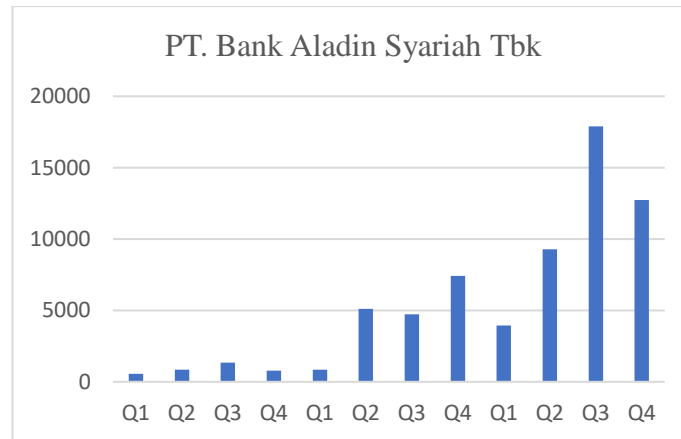
pembayaran. Penerapan internet banking memberikan keuntungan bagi nasabah dan pihak bank. Menurut (Novri , 2021) teknologi yang dilakukan oleh bank dapat membantu nasabah dalam melakukan kegiatan operasionalnya seperti mengakses perbankan menggunakan komputer, secara mobile, menggunakan mesin ATM, transfer uang secara elektronik, transfer uang dari satu rekening ke rekening lainnya, pembayaran secara online dll.

Perbankan elektronik selalu dijelaskan dengan macam-macam jenis pelayanan yang diberikan perbankan oleh karena itu memiliki dampak yang berbeda pada kinerja bank. Untuk penelitian dengan transaksi perbankan elektronik yang banyak dilakukan sehingga dalam penelitian ini, akan lebih diperdalam mengenai pengaruh transaksi tersebut terhadap kinerja perbankan.

Dengan adanya kemajuan teknologi pada sektor perbankan, kompetisi antar bank sangat intensif dan bank harus menentukan serta menjalankan operasionalnya secara efisien. Yang dapat diukur dengan pendapatan fee based income yang biasanya dikenal dengan pendapatan non bunga, yang merupakan sumber pendapatan bagi bank selain pinjaman dan surat berharga. Menurut IAI dalam SAK No.31 2015 menyatakan bahwa, pendapatan yang dapat ditagih diterima oleh bank untuk penyedia kewajiban dan layanan lain yang melebihi hasil yang dicapai bank melalui investasi mereka pada aset produktif seperti pinjaman dan surat berharga.

Internet banking adalah faktor yang bisa meningkatkan fee based income karena memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer dana, pembelian serta pembayaran melalui fitur-fiturnya (Wicaksana, 2021). Dengan hadirnya layanan fitur tersebut dapat meningkatkan pendapatan pada perbankan, hal ini karena adanya jasa perbankan yang menyediakan layanan top up atau pembelian saldo e-money dengan dikenakan biaya layanan, sehingga biaya layanan tersebut termasuk kedalam bagian dari pendapatan jasa bank selain dari pendapatan non bunga. Berikut gambar terkait perkembangan fee based income pada

Bank Syariah yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode tahun 2021-2023 sebagai berikut:



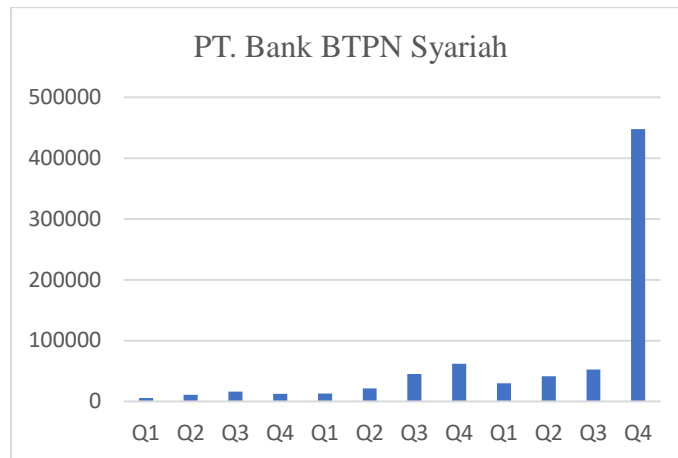
Gambar 1.1

Nilai *Fee Based income* pada Bank Aladin Syariah

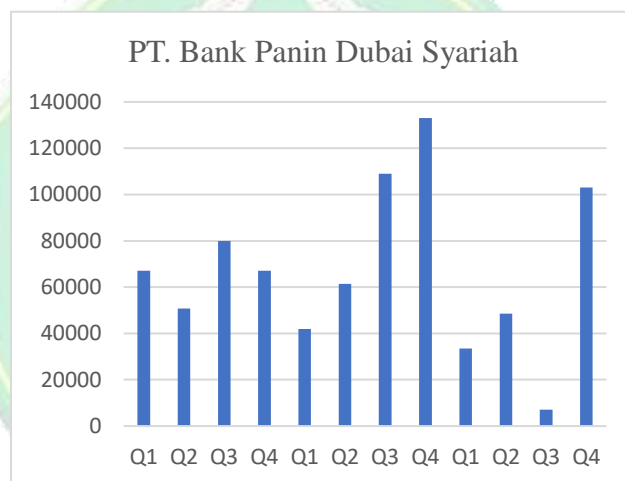


Gambar 1.2

Nilai *Fee Based income* pada Bank Syariah Indonesia



Gambar 1.3
Nilai *Fee Based income* pada Bank BTPN Syariah



Gambar 1.4
Nilai *Fee Based income* pada Bank Panin Dubai Syariah

Sumber: www.idx.co.id (Data diolah)

Tabel diatas menunjukkan tingkat *Fee Based Income* mengalami flaktuasi. Pendapatan *fe based income* tertinggi terjadi pada Bank Syariah indonesia pada tahun 2023 kuartal 4 sebsar Rp. 2.916.923. pendapatan terendah terjadi pada Bank Aladin Syariah pada tahun 2021 kuartal 1 sebesar Rp. 552.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Prihatiningsih & Arisanti, 2019) menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap *fee based income*

artinya melalui transaksi *electronic banking (Ebanking)* pada Bank CIMB Niaga, Tbk sehingga dapat meningkatkan pendapatan pada *fee based income*, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mayasari, 2021) *internet banking* menunjukkan hasil positif terhadap kinerja keuangan bank hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan penggunaan *internet banking* pada tahun 2014-2019 menunjukkan perkembangan yang baik, dilihat dari jumlah transaksi *internet banking* yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Selanjutnya dikemukakan oleh (Pranata & Dewi, 2023) dapat disimpulkan bahwa variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking berperan positif dalam meningkatkan variabel *Fee Based Income* yang artinya Mobile Banking memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi dan memberikan akses yang lebih cepat dalam melakukan pelayanan *fee based income* seperti transfer.

Internet Banking seringkali memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan biaya yang lebih murah dibandingkan dengan transaksi melalui teller atau mesin ATM. Hal ini dapat menjadi daya tarik bagi nasabah untuk lebih sering menggunakan *internet banking* dan melakukan lebih banyak transaksi, sehingga dapat meningkatkan pendapatan *fee based income* yang dihasilkan oleh bank.

Dengan adanya perkembangan teknologi *digital mbanking* juga berdampak terhadap kinerja keuangan perusahaan. Kinerja sebuah perusahaan rata-rata diukur berdasarkan rasio-rasio keuangan selama periode waktu tertentu. Salah satu rasio yang dapat diklasifikasikan yaitu rasio profitabilitas yang dapat dikatakan sebagai salah satu alat ukur yang paling tepat untuk mengukur kinerja keuangan perusahaan. Kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba menjadi tolak ukur kinerja perusahaan tersebut. Semakin tinggi profitabilitasnya, maka semakin baik juga kinerja keuangan perusahaannya.

Kinerja bank merupakan indikator penting yang mencerminkan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan operasionalnya. Kinerja bertujuan untuk mengukur perkembangan dan kemunduran suatu

perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Terkhusus dalam aspek keuangan perbankan, kinerja menggambarkan kondisi keuangan yang mencakup pada aspek penghimpun dana maupun penyalur dana (Putri Citra Peronika, 2022). Peneliti menggunakan rasio profitabilitas untuk mewakili variabel kinerja keuangan. Yang dalam hal ini peneliti menggunakan pengukuran *Net Profit Margin* (NPM) sebagai variabel dependen (Y). NPM adalah rasio profitabilitas yang menunjukkan seberapa besar presentase laba bersih yang diperoleh dari setiap penjualan. Semakin besar nilai NPM-nya, maka semakin baik pula perusahaannya karena dianggap perusahaan mampu dalam mendapatkan laba yang cukup tinggi.

Dibawah ini merupakan data *Net Profit Margin* yang diambil dari laporan keuangan bank syariah yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode tahun 2021-2023

No.	Nama Bank	Kode Saham	Tahun	Kuartal	NPM
1.	PT. Bank Aladin Syariah Tbk.	BANK	2021	Q1	0,156
				Q2	0,169
				Q3	2,200
				Q4	3,166
			2022	Q1	3,636
				Q2	3,482
				Q3	3,301
				Q4	3,138
			2023	Q1	1,470
				Q2	1,518
				Q3	1,508
				Q4	0,674
2.	PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.	BRIS	2021	Q1	0,857
				Q2	0,883
				Q3	1,067
				Q4	3,235
			2022	Q1	1,165
				Q2	1,282
				Q3	1,301
				Q4	3,252
			2023	Q1	1,511
				Q2	1,526
				Q3	1,580
				Q4	1,654

3.	PT. BTPN Bank Syariah Tbk.	BTPS	2021	Q1	0,336
				Q2	0,336
				Q3	0,319
				Q4	0,314
			2022	Q1	0,327
				Q2	0,333
				Q3	0,171
				Q4	2,829
			2023	Q1	0,306
				Q2	0,265
				Q3	3,076
				Q4	1,896
4.	PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk.	PNBS	2021	Q1	0,123
				Q2	0,065
				Q3	0,046
				Q4	1,120
			2022	Q1	0,827
				Q2	0,461
				Q3	0,816
				Q4	2,076
			2023	Q1	1,142
				Q2	3,179
				Q3	3,065
				Q4	2,746

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa profitabilitas mengalami flaktuasi selama tiga tahun terakhir. Hal ini perlu adanya peran manajemen dalam melakukan perencanaan ataupun pengelolaan yang baik. Karena kemampua satu perusahaan untuk menghasilkan laba dapat menarik para investor untuk menanamkan dananya untuk memperluas usahanya, sebaliknya jika tingkat profitabilitas yang rendah akan menyebabkan para investor menarik dananya. Bagi perbankan sendiri profitabilitas dapat digunakan sebagai evaluasi atas efektivitas pengelolaan badan usaha tersebut. Profitabilitas diukur dengan rasio Return On Asset karena rasio tersebut banyak digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu perusahaan. Pemilihan Return On Asset karena rasio ini menunjukkan kemampuas asset perusahaan dalam menghasilkan laba bersih perusahaan.

Fenomena yang terjadi ialah dimulai dari dampak adanya pandemi covid-19 yang menyebabkan masyarakat menjalani *lockdown* atau PPKM sehingga semua kegiatan dan pembayaran dilakukan secara digital. Saat ini pembayaran melalui digital terus meningkat. Dengan meningkatnya transaksi digital, pendapatan bank juga terus meningkat. Hal tersebut memberikan keuntungan terhadap kinerja keuangan dan *fee based income*, tetapi kinerja keuangan dan *fee based income* selama tiga tahun tersebut mengalami fluktuasi. Pendapatan *Fee based income* diperoleh dari pendapatan non bank yang berasal dari jasa yang diberikan oleh nasabah melalui transaksi seperti mentransfer uang, kemudian nasabah akan dikenakan biaya administrasi berdasarkan bank yang dituju. Sehingga *fee based income* merupakan keuntungan yang diperoleh dari transaksi yang diberikan dalam jasa-jasa perbankan lainnya (Afnani, 2023).

Permasalahan dan latar belakang diatas maka penulis ingin mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruhnya *internet banking* dan *fee based income* terhadap kinerja keuangan. Dengan mengambil judul **"Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kinerja Keuangan Dengan *Fee Based Income* Sebagai Variabel Mediasi"**.

B. Rumusan Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dilakukan identifikasi masalah yaitu sebagai berikut;

- a. Perkembangan transaksi pembayaran terus berubah, sehingga bentuknya telah berkembang menjadi sebuah entitas data yang dapat disimpan dalam wadah yang sering disebut sebagai sistem pembayaran elektronik.
- b. Terjadinya flaktuasi pada *Fee Based Income* hal tersebut dapat berpengaruh terhadap naik turunnya profitabilitas.
- c. Terjadinya fluktuasi pada kinerja keuangan perusahaan selama tiga tahun terakhir.

2. Batasan Masalah

Untuk memudahkann pemahaman serta pembahasan dalam penelitian, penulis menerapkan batasan peneliltian antra lain:

- a. Perbankan Syariah yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia selama periode tahun 2021-2023
- b. Perbankan Syariah yang menyediakan atau mempublikasi data yang diperlukan oleh peneliti, seperti laporan keuangan tahunan untuk periode tahun 2021-2023
- c. Perbankan syariah yang telah menerapkan sistem *electronic banking* dan *internet banking* pada layanan sistem perbankan.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan Batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian inni yaitu sebagai berikut :

- a. Apakah *Internet Banking* Berpengaruh Terhadap *Fee Based Income*?
- b. Apakah *Internet Banking* Berpengaruh Terhadap Kinerja Keuangan?
- c. Apakah *Fee Based Income* Berpengaruh Terhadap Kinerja Keuangan?
- d. Apakah *Fee Based Income* dapat Memediasi Hubungan antara *Internet Banking* terhadap Kinerja Keuangan Bank?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Apakaah *internet Banking* berpengaruh Terhadap *Fee Based Income*.
2. Untuk mengetahui Apakah *Internet Banking* dan *Fee Based Income* berpengaruh Terhadap Kinerja Keuangan.

3. Untuk mengetahui Apakah *Fee Based Income* berpengaruh Terhadap Kinerja Keuangan.
4. Untuk mengetahui Apakah *Fee Based Income* dapat Memediasi Hubungan antara *Internet Banking* terhadap Kinerja Keuangan Bank?

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan agar penelitian ini bisa bermanfaat sebagai sumber informasi sekaligus dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca khususnya bagi pribadi peneliti terkait dengan Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kinerja Keuangan dengan *Fee Based Income* sebagai Variabel Mediasi.

2. Bagi Akademmis

Adanya penelitian ini, diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi penelitian yang serupa serta dapat dijadikan sebagai perbandingan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran terkait tentang Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kinerja Keuangan dengan *Fee Based Income* sebagai Variabel Mediasi.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam hal berinvestasi dan mengetahui kondisi perusahaan.

E. Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan ini adalah untuk memberikan pemahaman, kemudahan dan gambaran umum kepada pembaca mengenai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Terdapat beberapa sistematika penulisan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini, peneliti menguraikan secara umum masalah yang terdapat dalam penelitian, termasuk latar

belakang, pembatasan rumusan asalah, tujuan pnelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, dalam bab ini, peneliti menjelaskan teori-teori yang dipergunakann untuk menghadapi masalah dalam penelitian, mencakup landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, dalam bab ini, peneliti menjelaskan rincian rencana serta prosedur penelitan yang akan dilaksanakan untuk menjawab hipotesis penelitian yang mencakup pada waktu dan lokasi penelitian, metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data populasi dan sampel, operasional variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini menjelaskan hasil dari perolehan pengolahan data melalui metode yang digunakan oleh peneliti yang meliputi gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan hasil peneliltian.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini peneliti menguraikan simpulan dan saran-saran hasil anlisis data pada bab-bab sebelumnya.

