

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 merupakan era digitalisasi yang sedang berlangsung saat ini, di mana segala sesuatu dihubungkan oleh teknologi dan jaringan serta semua informasi dapat langsung dipertukarkan. Akibatnya, berbagai aktivitas mengalami peralihan dari sistem manual menjadi sistem yang terkomputerisasi. Perkembangan tersebut dapat dirasakan dengan adanya integrasi antara pemanfaatan teknologi dan jaringan internet (Marsudi dan Widjaja, 2019).

Era digitalisasi membawa ke sebuah era dimana semua kegiatan lebih cepat dan akurat disertai murahnya biaya pengaksesan dibandingkan era-era sebelumnya. Survei penetrasi dan perilaku pengguna internet yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) di tahun 2018 menyatakan bahwa 64,8% penduduk Indonesia telah menggunakan internet (APJII, 2019). Perkembangan tersebut memberikan dampak pada segala aspek kehidupan, kini masyarakat lebih memilih menggunakan teknologi dalam menyelesaikan kegiatannya karena lebih cepat dan praktis. Selain itu, digitalisasi juga berdampak pada sektor keuangan khususnya bank yang berperan sebagai *agent of development* bagi pertumbuhan ekonomi masyarakat (Dwinanto, 2018).

Melihat potensi pertumbuhan digitalisasi yang berdampak pada sektor keuangan, Bank Indonesia mendukung *cashless society* dan mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sejak tahun 2014. Dengan gerakan ini Bank Indonesia ingin meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku bisnis, dan juga

lembaga-lembaga pemerintah untuk menggunakan sarana pembayaran non tunai dalam melakukan transaksi keuangan yang mudah, aman, dan efisien (Setiawan, 2014).

Dampak dari pesatnya kemajuan teknologi juga mengubah cara belanja masyarakat dengan melakukan transaksi perdagangan secara elektronik (*e-commerce*). Dari awalnya perdagangan berlangsung secara *offline*, kini konsumen dapat melakukan pemesanan barang di situs penjual dan melakukan pembayaran melalui transfer bank atau uang elektronik. Pada tahun 2016 nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia mencapai Rp 69,8 triliun dan akan terus meningkat menjadi Rp 144,1 triliun di tahun 2018 (Katadata, 2016).

Adanya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan perdagangan secara elektronik (*e-commerce*), menghadirkan beberapa perusahaan *startup* yang bergerak di bidang *financial technology*. Salah satu produk *startup* adalah uang elektronik. Munculnya uang elektronik akan memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai (Okezone, 2019).

Fenomena tersebut memberikan dorongan bagi industri perbankan dalam mengoptimalkan penggunaan *electronic banking* untuk meningkatkan daya saing. Selain itu, dengan *electronic banking* bank dapat mengantisipasi menurunnya pendapatan bunga akibat penurunan suku bunga kredit yang diupayakan pemerintah sejak tahun 2015. Sehingga, penggunaan *electronic banking* merupakan strategi bank untuk mendapatkan pendapatan berupa *fee based income* (Yudistira, 2018).

Internet banking merupakan salah satu layanan *electronic banking* yang disediakan oleh bank untuk memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah.

Indonesia memiliki keunggulan dari segi pertumbuhan internet banking. Pada tahun 2017, pertumbuhan pengguna internet banking mencapai 35% atau meningkat 1,7 kali lipat dibanding tahun 2014. Sedangkan, rata-rata pertumbuhan di Asia hanya mencapai satu kali lipat (Pryanka, 2019).

Pertumbuhan tersebut juga terlihat pada peningkatan jumlah pengguna internet banking di Bank CIMB Niaga yang memiliki 1,2 juta pengguna di tahun 2016 meningkat menjadi 1,7 juta pengguna di tahun 2018. Begitu juga, Bank BNI yang memiliki 1,5 juta pengguna di tahun 2016 meningkat menjadi 1,9 juta pengguna di tahun 2018. Selain itu, survei yang dilakukan *Daily Social* menunjukkan bahwa konsumen *e-commerce* yang melakukan transaksi dengan internet banking menempati posisi kedua yang paling banyak digunakan setelah mesin ATM (Setyowati, 2018).

Peningkatan penggunaan internet banking untuk bertransaksi juga memberikan dampak pada penurunan jumlah transaksi di kantor cabang. Bank CIMB Niaga menyatakan bahwa per 31 desember 2018, hanya 6% nasabah yang bertransaksi melalui kantor cabang (Walfajri, 2019). Minimnya transaksi yang dilakukan, berakibat pada penurunan jumlah kantor cabang. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan, di tahun 2016 bank umum memiliki 32.730 kantor cabang lalu mengalami penurunan sebanyak 1.112 kantor menjadi 31.618 kantor cabang di tahun 2018 (Franedya, 2019).

Dampak tersebut akan mendukung kinerja keuangan bank sebagai badan usaha yang juga berorientasi dalam mencari keuntungan (*profit*). Kemudahan bertransaksi yang diberikan oleh bank melalui internet banking merupakan strategi bank untuk menarik lebih banyak nasabah. Ketika nasabah pengguna internet

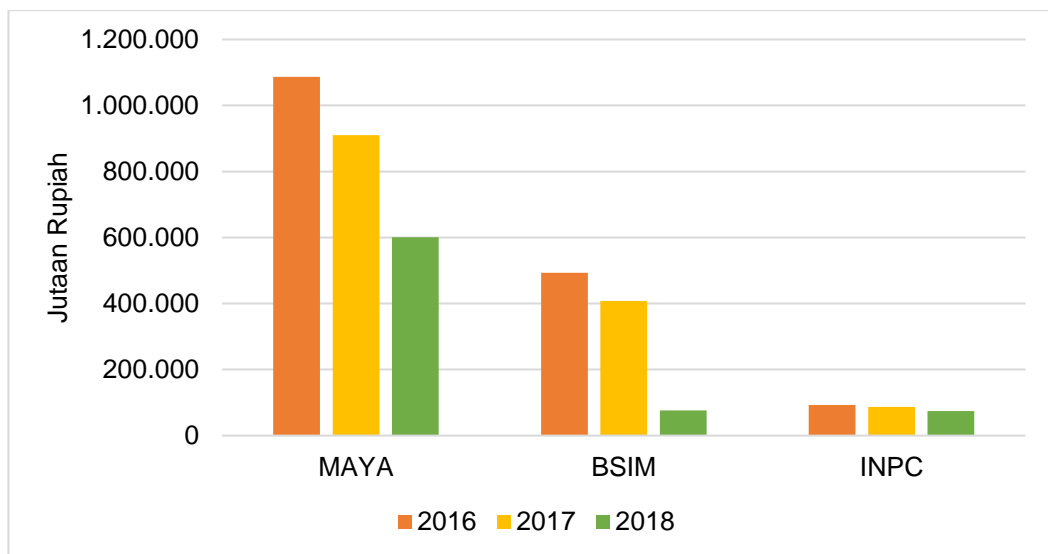
banking mengalami peningkatan, maka pendapatan berupa *fee based income* yang diterima oleh bank akan meningkat dan diikuti pula dengan kenaikan pendapatan operasional (Pebriani, 2015). Sedangkan, penurunan jumlah kantor cabang akan mengurangi biaya operasional karena transaksi telah dilakukan melalui internet banking sehingga menurunkan biaya pengadaan kertas dan biaya tenaga kerja. Adanya peningkatan pendapatan berupa *fee based income* serta penurunan biaya operasional, akan mendukung peningkatan laba bank (Purba dan Ilat, 2018).

Kinerja keuangan perbankan menjadi faktor utama dan sangat penting untuk menilai keseluruhan kinerja bank itu sendiri. Kinerja suatu bank dapat dinilai dengan melakukan analisis terhadap laporan keuangannya. Dalam mengukur keuntungan (*profit*) yang diperoleh, bank dapat melakukan perhitungan menggunakan rasio *return on assets* (ROA). Dengan perhitungan rasio tersebut, bank dapat mengukur kemampuan dalam memperoleh keuntungan secara keseluruhan (Sinambela dan Rohani, 2017).

Dalam meningkatkan kinerja keuangan, manajemen dituntut untuk memiliki sikap yang profesional, karena salah satu penyebab menurunnya kinerja perbankan yaitu manajemen bank yang tidak profesional. Penggunaan internet banking untuk bertransaksi masih memiliki celah untuk terkena dampak kejahatan (*cyber crime*). Risiko tindak kejahatan yang dapat terjadi yaitu *pharming*, *spoofing*, *keylogger*, *phising*, dan *sniffing* (Sari, 2017). Sehingga dibutuhkan peran manajemen untuk mengendalikan risiko tersebut dengan cara meningkatkan pengendalian intern atas teknologi informasi terkait penerapan internet banking agar tidak menurunkan kinerja keuangan bank. Bank Indonesia telah mengeluarkan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia

No. 9/15/2007 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kepercayaan nasabah dalam bertransaksi menggunakan internet banking.

**Gambar 1.1**  
**Penurunan Laba Bank Umum Konvensional Periode 2016-2018**

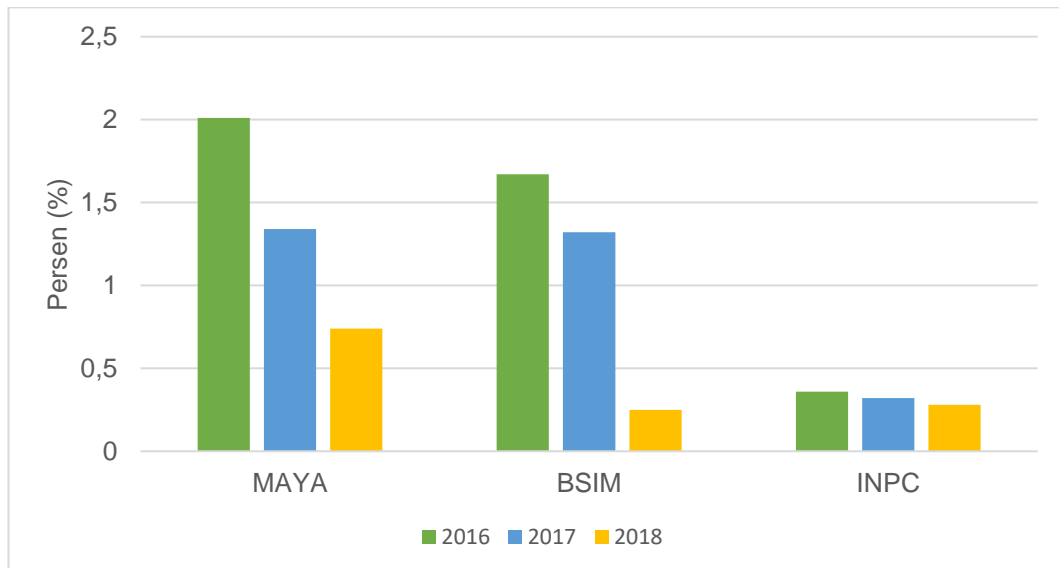


Sumber: [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id) (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat dicermati bahwa pada tahun 2016 hingga 2018 terjadi penurunan laba secara berturut-turut pada 3 bank umum konvensional yang telah menggunakan internet banking. Perusahaan tersebut yaitu Bank Mayapada Internasional Tbk (MAYA) yang memiliki laba Rp 1.087.200 juta di tahun 2016 menjadi Rp 600.930 juta di tahun 2018. Selanjutnya Bank Sinarmas Tbk (BSIM) yang memiliki laba tahun 2016 sebesar Rp 493.630 juta mengalami penurunan menjadi Rp 75.863 juta di tahun 2018. Begitu juga pada Bank Artha Graha Internasional Tbk (INPC) yang memiliki laba sebesar Rp 92.424 juta di tahun 2016 dan mengalami penurunan menjadi Rp 74.336 juta di tahun 2018.

Penurunan laba yang dialami oleh ketiga bank umum konvensional diikuti dengan penurunan kinerja keuangan yang diproksikan dengan *return on assets*.

**Gambar 1.2**  
**Penurunan *Return On Assets* Bank Umum Konvensional Periode 2016-2018**



Sumber: [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id) (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 1.2, pada tahun 2016 Bank Mayapada Internasional Tbk (MAYA) berhasil mencapai *return on assets* (ROA) sebesar 2,01% di tahun 2016 tetapi mengalami penurunan menjadi 0,74% di tahun 2018. Selanjutnya Bank Sinarmas Tbk (BSIM) berhasil mencapai *return on assets* (ROA) sebesar 1,67% di tahun 2016 tetapi mengalami penurunan menjadi 0,25% di tahun 2018. Begitu juga pada Bank Artha Graha Internasional Tbk (INPC) yang berhasil mencapai *return on assets* (ROA) sebesar 0,36% di tahun 2016 tetapi mengalami penurunan menjadi 0,28% di tahun 2018.

Peristiwa tersebut menjadi sebuah kesenjangan (*gap*) antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang terjadi. Penelitian pengaruh internet banking terhadap kinerja keuangan pada perusahaan perbankan pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dan memberikan inkonsistensi hasil penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Mutisya dan Atheru (2019) pada bank di Kenya memberikan bukti empiris bahwa internet banking memberikan pengaruh terhadap kinerja keuangan

yang diproksikan dengan *return on assets* (ROA). Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Sidhu (2018) pada bank di India dan Sutarti, dkk (2019) pada bank umum di Indonesia memberikan bukti empiris bahwa internet banking memberikan pengaruh terhadap kinerja keuangan bank.

Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinambela dan Rohani (2017) yang menyimpulkan bahwa internet banking tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank di Indonesia. Begitupun dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yohani dan Dita (2019) yang menyimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh antara internet banking dengan kinerja keuangan yang diproksikan dengan *return on assets* (ROA).

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Sutarti, dkk (2019), perbedaan penelitian terletak pada periode, variabel independen dan subjek penelitian. Periode penelitian yang digunakan yaitu tahun 2016 hingga 2018, pemilihan periode penelitian didasarkan pada fenomena yang telah diuraikan sebelumnya. Peneliti menggunakan internet banking sebagai variabel independen karena terdapat pertumbuhan internet banking di Indonesia serta layanan internet banking merupakan salah satu strategi bank dalam meningkatkan pendapatan dan menurunkan biaya operasionalnya (Purba dan Ilat, 2018). Pertumbuhan internet banking ditandai dengan peningkatan jumlah pengguna dari tahun ke tahun serta internet banking merupakan alat transaksi digital terbesar kedua yang paling banyak digunakan nasabah untuk bertransaksi pada *e-commerce*. Peneliti menggunakan bank umum konvensional sebagai subjek penelitian karena dalam kegiatannya dapat memberikan jasa lalu lintas pembayaran berupa internet banking serta melakukan penilaian mengenai pengendalian intern (Surat Edaran Bank Indonesia No 15/15/DPNP Tahun 2013).

Motivasi peneliti dalam melakukan penelitian ini dikarenakan terdapat suatu fenomena berupa penurunan kinerja keuangan yang diproksikan dengan *return on assets* (ROA) pada bank umum konvensional yang telah menerapkan internet banking serta terdapat inkonsistensi pada hasil penelitian terdahulu yang menyebabkan adanya *research gap*. Sehingga peneliti ingin menguji kembali dan mengetahui seberapa besar pengaruh internet banking terhadap kinerja keuangan yang diproksikan melalui *return on assets* (ROA) dengan pengendalian intern sebagai variabel moderasi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Internet Banking terhadap Kinerja Keuangan dengan Pengendalian Intern sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Bank Umum Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2018)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah internet banking berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2016-2018?
2. Apakah pengendalian intern memoderasi hubungan internet banking dengan kinerja keuangan pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2016-2018?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan bukti secara empiris pengaruh internet banking terhadap kinerja keuangan pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2016-2018.
2. Memberikan bukti secara empiris pengaruh internet banking terhadap kinerja keuangan dengan pengendalian intern sebagai variabel moderasi pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2016-2018.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara akademik, teoritis dan praktis. Manfaat penelitian berupa:

#### **1. Manfaat Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan pengaruh internet banking terhadap kinerja keuangan bank umum konvensional.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya serta sebagai penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan membandingkannya dengan peristiwa yang terjadi di lapangan.

### 3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen bank yang akan melakukan peningkatan kinerja keuangan serta mengambil keputusan untuk memperbaiki sistem dan teknologi finansialnya.