

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transaksi *internet banking*, transaksi *mobile banking*, dan *fee based income* terhadap profitabilitas pada bank umum konvensional di Indonesia selama periode 2019-2022. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Transaksi *internet banking* tidak berpengaruh terhadap profitabilitas (ROA) bank umum konvensional tahun 2019-2022. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan atau penurunan transaksi *internet banking* belum memberikan kontribusi nyata terhadap profitabilitas bank. Kemungkinan penyebabnya adalah biaya operasional layanan *internet banking* yang masih lebih besar daripada pendapatan yang diperoleh dalam mempengaruhi profitabilitas, faktor persaingan antar bank yang ketat dalam menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan, dan kondisi ekonomi yang kurang kondusif selama periode penelitian.
2. Transaksi *mobile banking* juga tidak berpengaruh terhadap profitabilitas (ROA) bank umum konvensional tahun 2019-2022. Serupa dengan layanan *internet banking*, peningkatan atau penurunan transaksi *mobile banking* belum mampu memberikan kontribusi terhadap profitabilitas bank. Penyebab kemungkinannya adalah biaya pengembangan dan pemeliharaan

layanan *mobile banking* yang masih tinggi, nasabah bank belum memanfaatkan layanan *mobile banking* secara optimal, dan kondisi ekonomi saat periode penelitian mengalami COVID-19 yang berdampak pada penggunaan *mobile banking* oleh masyarakat.

3. *Fee based income* berpengaruh terhadap profitabilitas (ROA) bank umum konvensional tahun 2019-2022. Penelitian mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh dengan hubungan dua arah. Artinya, ketika variabel *fee based income* meningkat, maka variabel *return on asset* mengalami penurunan. Hasil ini cukup mengejutkan, mengingat *fee based income* selama ini dianggap sebagai salah satu sumber pendapatan utama bagi bank selain pendapatan bunga. Hal tersebut dapat terjadi karena persaingan ketat antar bank dalam menawarkan jasa lain selain dari kredit yang dapat menyebabkan penurunan tingkat *fee* yang dikenakan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Bank perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan digital seperti *internet banking* dan *mobile banking* agar dapat memberikan kontribusi yang lebih terhadap profitabilitas di masa mendatang.
2. Bank perlu melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap pengelolaan *fee based income* agar dapat memberikan kontribusi positif terhadap profitabilitas.

3. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan sampel penelitian dengan menggunakan data dari seluruh bank umum konvensional di Indonesia atau bahkan melibatkan bank syariah, sehingga hasil penelitian dapat lebih komprehensif dan representatif.
4. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap profitabilitas bank.

5.3. Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya menggunakan sampel dari 15 bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) selama periode 2019-2022. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan sampel untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif dan representatif.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada tiga variabel independen, yaitu transaksi *internet banking*, transaksi *mobile banking*, dan *fee based income*. Masih terdapat variabel-variabel lain yang kemungkinan dapat lebih berpengaruh terhadap profitabilitas bank.

Meskipun memiliki keterbatasan-keterbatasan tersebut, penelitian ini tetap memberikan kontribusi penting dalam memahami pengaruh transaksi *internet banking*, transaksi *mobile banking*, dan *fee based income* terhadap profitabilitas bank umum konvensional di Indonesia. Keterbatasan-keterbatasan ini juga menjadi peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan dan memperbaiki kualitas penelitian di masa mendatang