

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu pilar utama perekonomian Indonesia, sektor perbankan memegang peranan penting dalam menjaga stabilitas keuangan negara. Bank menghimpun dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kepada sektor produktif guna mendukung kegiatan ekonomi. Peran ini menjadikan industri perbankan sebagai salah satu indikator kesehatan ekonomi suatu negara. Berdasarkan Laporan Surveilans Perbankan Indonesia, struktur aset perbankan masih didominasi oleh Bank Umum Konvensional (BUK) dengan porsi 94,90%, sementara Bank Umum Syariah (BUS) berkontribusi 5,10% (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di sektor keuangan. Layanan keuangan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional (*offline*) kini mengalami pergeseran menuju layanan digital atau berbasis *online*. Penyediaan fasilitas keuangan berbasis teknologi bagi nasabah diawali dengan penggunaan Anjungan Teller Mandiri (ATM), kemudian berkembang menjadi layanan perbankan elektronik seperti *mobile banking*, *SMS banking*, *internet banking*, serta didukung oleh perkembangan *fintech* yang semakin pesat dalam beberapa tahun terakhir (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi, industri perbankan semakin memanfaatkan teknologi digital dalam kegiatan operasionalnya.

Pemanfaatan teknologi ini mendorong peningkatan efisiensi layanan, perluasan akses keuangan bagi masyarakat, serta perubahan cara bertransaksi. Selain itu, hadirnya *financial technology* (fintech) turut meningkatkan persaingan di industri keuangan, sehingga perbankan dituntut untuk terus beradaptasi dan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam model bisnisnya (Zahro et al., 2023).

Menurut Bank Indonesia, pada tahun 2023 tercatat 25,3 miliar transaksi ritel yang diproses melalui saluran digital, termasuk aplikasi perbankan internet dan seluler (Bank Indonesia, 2024). Dibandingkan dengan akhir tahun 2019, angka ini telah meningkat lebih dari dua kali lipat. Peningkatan ini sejalan dengan pesatnya perkembangan digitalisasi di sektor perbankan. Sekitar 90% bank umum di Indonesia telah menyediakan layanan *mobile digital* guna memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat. Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) juga masih tetap digunakan oleh masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi perbankan seperti penarikan tunai, transfer dana, dan pengecekan saldo yang dapat diakses selama 24 jam. Hal ini tercermin dari volume transaksi ATM yang mencapai sekitar 7,6 miliar transaksi pada tahun 2023, sehingga keberadaan ATM tetap menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas transaksi keuangan perbankan (Bank Indonesia, 2024).

Penerapan sistem digital memungkinkan proses operasional menjadi lebih efisien karena banyak aktivitas manual yang digantikan dengan sistem otomatis. Hal ini berpotensi menekan biaya operasional dan meningkatkan profitabilitas bank. Semakin tinggi intensitas dan volume transaksi pada layanan digital perbankan, semakin besar pula aktivitas keuangan yang terjadi dalam sistem perbankan. Peningkatan intensitas transaksi tersebut berdampak pada

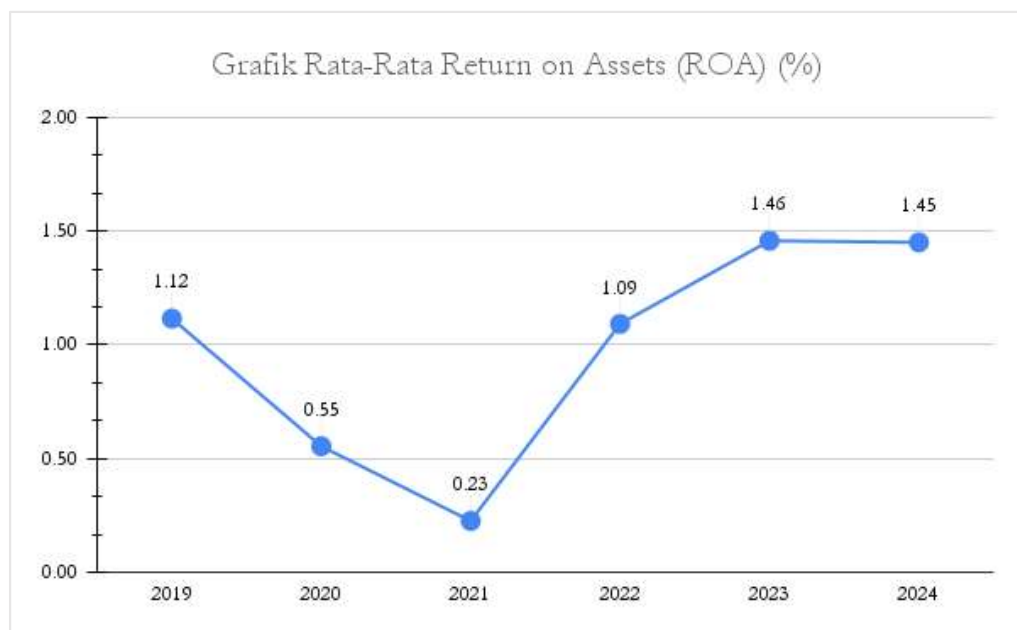
meningkatnya penghimpunan dana masyarakat (*funding*) dan secara tidak langsung mendorong ekspansi kredit (*lending*) serta aktivitas perbankan lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital perbankan berpotensi memberikan kontribusi terhadap peningkatan profitabilitas bank.

Berbagai variabel internal dan eksternal, termasuk efektivitas operasional, pemanfaatan teknologi perbankan, serta kondisi internal seperti ukuran bank yang mencerminkan kapasitas aset bank memiliki dampak terhadap profitabilitas bank. Bank-bank yang lebih besar umumnya memiliki sumber daya yang lebih banyak untuk mengembangkan jaringan layanannya dan lebih mudah memperoleh dana dari investor atau kreditor, yang berpotensi meningkatkan pendapatan dan mendorong profitabilitas bank.

Profitabilitas perbankan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal, seperti efisiensi operasional, pemanfaatan teknologi layanan perbankan, serta kondisi internal perusahaan seperti ukuran perusahaan (*bank size*) yang mencerminkan kapasitas aset bank. Bank dengan ukuran yang lebih besar umumnya memiliki sumber daya yang lebih kuat untuk memperluas jaringan layanan dan cenderung lebih mudah memperoleh dana dari kreditor atau investor, sehingga berpotensi menghasilkan keuntungan lebih tinggi dan meningkatkan profitabilitas bank (Yuliastanti & Indrayeni 2024).

Salah satu ukuran utama dalam menilai kinerja perbankan adalah profitabilitas yang menunjukkan kemampuan bank dalam menghasilkan laba. Profitabilitas dapat diukur melalui berbagai indikator, salah satunya adalah *Return on Assets* (ROA), yaitu rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan bank

dalam menghasilkan laba melalui pemanfaatan seluruh aset yang dimilikinya. Semakin tinggi nilai ROA, semakin baik tingkat kinerja dan kesehatan perbankan, karena menunjukkan efektivitas bank dalam mengelola aset untuk memperoleh laba setelah pajak (Krisdianto & Takarini, 2020). Berikut disajikan grafik rata-rata *Return on Assets* (ROA) pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.



Gambar 1. 1 Grafik Nilai Rata-Rata *Return on Assets* (ROA) Bank Umum Konvensional yang Terdaftar di BEI

Sumber: Bursa Efek Indonesia, 2026 (data diolah)

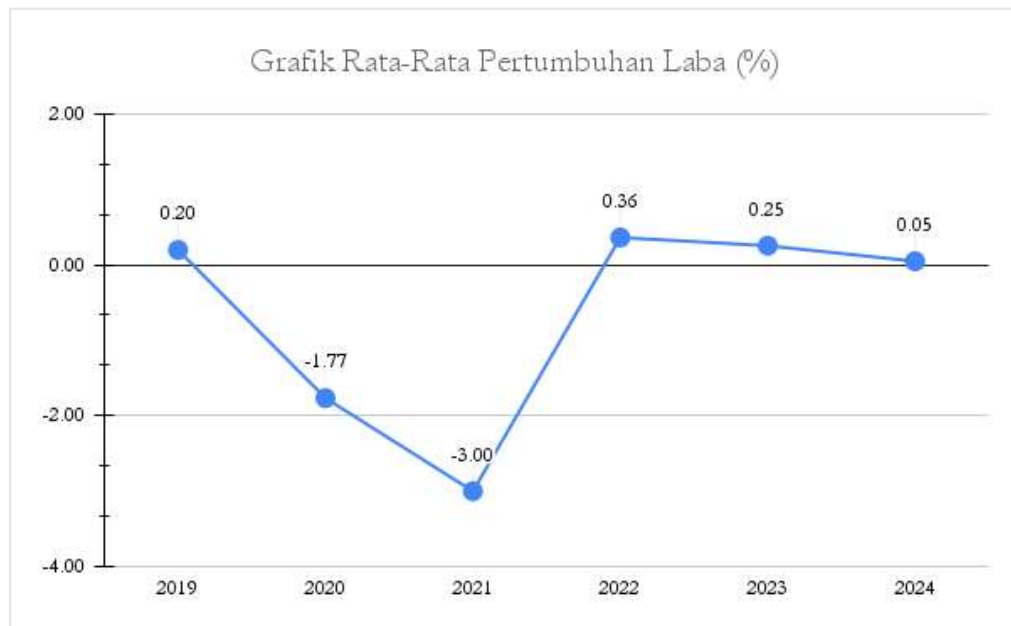
Berdasarkan Gambar 1.1, profitabilitas 43 bank umum konvensional di Indonesia yang diukur menggunakan *Return on Assets* (ROA) menunjukkan adanya fluktuasi selama periode penelitian. Nilai rata-rata ROA pada tahun 2019 tercatat sebesar 1.12%, kemudian mengalami penurunan menjadi 0,55% pada tahun 2020 dan kembali menurun hingga mencapai 0,23% pada tahun 2021. Penurunan ROA tersebut dipengaruhi oleh kondisi pandemi COVID-19 yang berdampak pada

perlambatan aktivitas ekonomi, meningkatnya risiko kredit, serta terbatasnya kegiatan operasional perbankan. Pada saat yang sama, terjadi penurunan jumlah kantor cabang dari 3.616 kantor pada 2020 menjadi 3.586 kantor pada 2021 (Otoritas Jasa Keuangan, 2024). Fenomena ini diikuti dengan penurunan jumlah ATM pada beberapa bank, salah satunya Bank Negara Indonesia (BNI) dari 18.230 unit menjadi 16.385 unit ATM (PT Bank Negara Indonesia, 2024).

Memasuki tahun 2022, profitabilitas perbankan mulai mengalami perbaikan yang ditunjukkan dengan meningkatnya rata-rata ROA menjadi 1,09% seiring dengan mulai pulihnya kondisi perekonomian. Pada periode yang sama, penggunaan layanan digital perbankan seperti *mobile banking* juga mengalami peningkatan dari 5.534.245.000 transaksi pada tahun 2021 menjadi 8.354.937.000 transaksi pada tahun 2022 (Bank Indonesia, 2025). Pada tahun 2023 dan 2024, rata-rata ROA tercatat masing-masing sebesar 1,46% dan 1,45% yang menunjukkan adanya sedikit penurunan pada tahun 2024 setelah mengalami peningkatan pada tahun sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan profitabilitas belum stabil, yang berkaitan dengan berbagai faktor seperti efisiensi operasional, kualitas kredit, serta kondisi ekonomi. Selain itu, tingkat profitabilitas juga dapat berbeda sesuai dengan skala usaha bank, di mana bank berukuran besar cenderung memiliki profitabilitas yang lebih stabil dibandingkan bank berukuran kecil.

Fenomena ini tidak hanya dikonfirmasi oleh *Return on Assets* (ROA), tetapi juga oleh pola pertumbuhan laba, yang menunjukkan fluktuasi laba dari tahun ke tahun. Kemampuan suatu bank untuk menghasilkan laba dari waktu ke waktu dapat

disimpulkan dari pertumbuhan labanya. Kenaikan laba rata-rata konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia ditampilkan pada grafik berikut.



Gambar 1. 2 Grafik Nilai Rata-Rata Pertumbuhan Laba Bank Umum Konvensional yang Terdaftar di BEI

Sumber: Bursa Efek Indonesia, 2026 (data diolah)

Berdasarkan Gambar 1.2, bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia menunjukkan pola rata-rata pertumbuhan laba yang cenderung berfluktuasi dengan perubahan yang cukup tajam selama periode penelitian. Pada tahun 2019, pertumbuhan laba tercatat sebesar 0,20% kemudian mengalami penurunan signifikan menjadi -1,77% pada tahun 2020 dan kembali menurun hingga -3,00% pada tahun 2021. Penurunan yang cukup dalam ini menunjukkan adanya tekanan yang kuat terhadap kinerja laba perbankan, terutama pada masa pandemi COVID-19 yang berdampak pada aktivitas operasional dan peningkatan risiko kredit.

Pada tahun 2022, pertumbuhan laba mengalami perbaikan menjadi 0,36% namun kembali mengalami penurunan pada tahun 2023 sebesar 0,25% dan menjadi 0,05% pada tahun 2024. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun kondisi perbankan mulai membaik, kemampuan bank dalam meningkatkan laba masih belum stabil. Fluktuasi pertumbuhan laba yang cukup tinggi tersebut mengindikasikan adanya ketidakpastian dalam kinerja laba perbankan yang sejalan dengan fluktuasi profitabilitas yang tercermin pada nilai ROA. Fenomena fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi profitabilitas perbankan.

Fenomena fluktuasi *Return on Assets* (ROA) yang diikuti dengan pertumbuhan laba yang tidak stabil menunjukkan bahwa profitabilitas perbankan belum sepenuhnya konsisten dari waktu ke waktu. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kemampuan bank dalam menghasilkan laba masih dipengaruhi oleh berbagai faktor. Perubahan tersebut mencerminkan adanya pengaruh dari berbagai aspek, baik dari kondisi internal perusahaan maupun faktor eksternal yang berkembang di industri perbankan.

Davis (1989) mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelaskan bagaimana orang-orang mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi. Menurut konsep ini, utilitas yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan dua karakteristik utama yang memengaruhi adopsi teknologi. Sikap dan keinginan seseorang untuk memanfaatkan teknologi dipengaruhi oleh kedua persepsi tersebut, sehingga teknologi yang dianggap praktis dan ramah pengguna cenderung diterima dan diadopsi dengan lebih cepat.

Penerimaan pelanggan terhadap layanan perbankan digital seperti mobile banking dan penggunaan ATM, yang berpotensi memengaruhi profitabilitas bank melalui peningkatan efisiensi, dapat dijelaskan oleh *Technology Acceptance Model* (TAM).

Mobile banking merupakan salah satu metode dalam pelayanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui aplikasi pada ponsel atau *smartphone* (Zahro et al., 2023). Dari sisi nasabah, layanan ini memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Sementara dari sisi perbankan, peningkatan transaksi *mobile banking* mendorong efisiensi operasional melalui pengurangan layanan fisik dan biaya operasional (Nursiah et al., 2022).

Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti pengaruh transaksi *mobile banking* terhadap kinerja keuangan perbankan. Penelitian oleh Syahputra & Suparno (2022) menemukan bahwa layanan *mobile banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap nilai profitabilitas bank dengan pengukuran *Return On Assets* (ROA). Temuan tersebut menjelaskan bahwa pertumbuhan nilai penggunaan *mobile banking* tidak selalu mampu mendorong kinerja keuangan bank secara langsung. Namun hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian oleh Tangiduk et al., (2024) serta penelitian oleh Yulianti & Indrayeni (2024) yang menyatakan bahwa *mobile banking* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap nilai ROA. Sementara itu, penelitian oleh Friantini & Ramadhani (2025) menemukan bahwa *mobile banking* memiliki pengaruh negatif yang tidak berpengaruh signifikan terhadap ROA. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh *mobile banking* terhadap profitabilitas masih belum

memberikan hasil yang konsisten, sehingga perlu dikaji kembali melalui penelitian selanjutnya.

Automated Teller Machine (ATM) atau yang biasa disebut juga dengan Anjungan Tunai Mandiri merupakan terminal layanan mandiri yang disediakan bank untuk memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan kapan saja. ATM termasuk dalam layanan perbankan berbasis *electronic channel* yang memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. ATM merupakan fasilitas perbankan yang beroperasi selama 24 jam dan mendukung transaksi dasar seperti pengecekan saldo, penarikan, serta penyetoran tunai. Seiring perkembangannya, fungsi ATM semakin luas mencakup pemindahbukuan antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian produk tertentu, hingga transfer dana ke bank lain (Ayuningtyas & Sufina, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Friantin & Ramadhani (2025) serta penelitian oleh Aprilia et al., (2024) menyatakan bahwa jumlah ATM menunjukkan hasil positif dengan pengaruh signifikan terhadap ROA, yang menunjukkan bahwa keberadaan infrastruktur ATM masih relevan dalam meningkatkan pendapatan layanan perbankan. Namun hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian Tangiduk et al., (2024), menyatakan bahwa ATM tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap ROA, yang mengindikasikan bahwa transisi menuju *e-banking* berpotensi mengurangi kontribusi ATM terhadap profitabilitas.

Spence (1973) mencetuskan teori Sinyal (*Signalling Theory*) untuk menjelaskan bahwa pihak yang memiliki informasi akan menyampaikan sinyal berupa data atau informasi mengenai kondisi perusahaan kepada pihak lain, seperti

investor, guna membantu pengambilan keputusan serta memengaruhi respon pihak penerima sinyal. Dalam konteks perbankan, salah satu bentuk sinyal dapat tercermin dari ukuran bank (*bank size*). Bank-bank yang lebih besar biasanya memiliki total aset yang lebih besar dan kemampuan operasional yang lebih luas, yang memberikan kesan positif kepada investor mengenai kemampuan dan stabilitas bank tersebut adalah faktor-faktor yang mungkin berdampak pada profitabilitas.

Menurut Brigham & Houston (2018) ukuran perusahaan (*bank size*) merupakan indikator ukuran suatu perusahaan yang dapat dievaluasi menggunakan sejumlah ukuran, termasuk total aset, total penjualan, margin laba, beban pajak, dan metrik keuangan. Besarnya aset memberikan gambaran tentang sumber daya yang dimiliki bank, bank besar cenderung memiliki kemampuan yang lebih besar untuk menjalankan berbagai aktivitas perbankan. Meskipun perusahaan berukuran besar cenderung menghasilkan laba yang tinggi, hal tersebut tidak serta-merta menutup kemungkinan bahwa perusahaan berukuran kecil juga mampu memperoleh profit yang optimal (Dewanti et al., 2025).

Penelitian mengenai pengaruh *bank size* terhadap kinerja keuangan juga menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian oleh Yulianti & Indrayeni (2024) serta penelitian oleh Aprilia et al., (2024) menemukan bahwa *bank size* menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap ROA, semakin besar ukuran bank maka semakin tinggi kemampuan bank dalam mengoptimalkan aset untuk menghasilkan laba. Namun, hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang oleh Putri et al., (2022) serta penelitian oleh Mustafa & Sulistyowati (2022) yang

menunjukkan bahwa *bank size* tidak berpengaruh terhadap nilai ROA pada bank umum. Perbedaan hasil penelitian pengaruh *bank size* terhadap profitabilitas menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Dengan demikian diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh *bank size* terhadap profitabilitas.

Secara internasional, Mwita et al., (2023) juga melakukan penelitian pada perbankan di Kenya dan menemukan bahwa peningkatan transaksi *mobile banking* secara signifikan meningkatkan profitabilitas bank. Dalam penelitian tersebut, *bank size* juga berperan sebagai variabel kontrol yang memperkuat hubungan antara layanan digital dan kinerja keuangan. Temuan ini memberikan penguatan teoritis bahwa ukuran bank dan intensitas penggunaan *mobile banking* memiliki implikasi penting terhadap kinerja keuangan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terlihat bahwa pengaruh layanan digital perbankan terhadap profitabilitas menunjukkan perbedaan hasil antarpelitian. Perbedaan temuan tersebut menimbulkan *research gap* yang perlu diteliti lebih lanjut, khususnya pada periode yang mencakup masa pandemi COVID-19 hingga ketika adopsi *digital banking* meningkat pesat pascapandemi COVID-19. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Transaksi *Mobile Banking*, Layanan ATM, dan *Bank Size* terhadap Profitabilitas pada Bank Umum Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya yaitu:

1. Apakah pengaruh Transaksi *Mobile Banking* terhadap profitabilitas pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia?
2. Apakah pengaruh Layanan ATM terhadap profitabilitas pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia?
3. Apakah pengaruh *Bank Size* terhadap profitabilitas pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, dapat ditentukan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh Transaksi *Mobile Banking* terhadap nilai profitabilitas pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh Layanan ATM terhadap nilai profitabilitas pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Bank Size* terhadap nilai profitabilitas pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian yang menambah wawasan dalam bidang manajemen keuangan perbankan,

khususnya mengenai pengaruh layanan digital seperti *mobile banking* dan ATM serta ukuran bank (*bank size*) terhadap kinerja keuangan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini ditujukan kepada beberapa pihak sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan atau Manajemen Bank

Hasil penelitian berperan sebagai referensi untuk manajemen bank dalam merancang strategi pengelolaan aset dan pengembangan layanan digital. Informasi mengenai pengaruh transaksi *mobile banking*, layanan ATM, dan *bank size* terhadap kinerja keuangan dapat membantu manajemen dalam meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas layanan, dan profitabilitas bank.

b. Bagi Investor

Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi investor dalam menilai kinerja dan prospek bank. Dengan memahami dampak penggunaan layanan digital dan ukuran bank terhadap *Return on Assets* (ROA), investor dapat membuat keputusan investasi yang lebih tepat dan memitigasi risiko, khususnya dalam menilai potensi keuntungan dan stabilitas keuangan bank yang menjadi target investasi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya dalam melakukan studi serupa dan pengembangan penelitian lebih lanjut pada bidang yang sama.