

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini, perkembangan teknologi telah mencapai tingkat kemajuan yang luar biasa. Inovasi inovasi terbaru terus muncul, membawa dampak signifikan pada berbagai kalangan. Perkembangan teknologi telah dirasakan secara luas oleh masyarakat, lembaga, dan institusi, termasuk dalam ranah perbankan. Bank dituntut untuk menggunakan teknologi guna menjawab tantangan zaman dan memenuhi harapan pelanggan. Adopsi teknologi memungkinkan bank meningkatkan efisiensi operasional, memberikan layanan pelanggan yang lebih baik, dan menghadirkan inovasi produk. Selain itu, teknologi juga menjadi kunci dalam mengatasi risiko keamanan dan kepatuhan regulasi. Dengan memanfaatkan teknologi secara bijak, bank dapat tetap relevan, bersaing lebih baik, dan memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik bagi nasabah.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah meningkatkan variasi pelaku industri jasa keuangan, menciptakan tingkat persaingan yang tinggi dalam perolehan nasabah. Di sisi lain, perubahan pola perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan Lembaga Jasa Keuangan juga tercermin seiring berjalannya waktu. Adaptasi terhadap perubahan ini menjadi kunci dalam menjaga daya saing di sektor keuangan. Layanan perbankan dilakukan dengan sarana media elektronik dimana nasabah bisa melakukan transaksi, komunikasi, registrasi, pembukaan rekening dan memperoleh informasi secara mandiri, hal ini disebut juga dengan Digital Banking (POJK 12- 2018). Selain itu, bank diperbolehkan menawarkan pelayanannya dalam bentuk layanan perbankan

elektronik atau layanan perbankan digital (POJK NOMOR 12 /POJK.03/2018 BAB I Pasal 2 Ayat 1).

Pelayanan perbankan digital yang ditawarkan bank memanfaatkan saluran distribusi (delivery channel). Terdapat beberapa saluran distribusi layanan perbankan digital yang sudah diterapkan di Indonesia diantaranya yaitu *Short Message Services (SMS) banking*, *Cash Deposit Machine (CDM)*, *Automated Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *phone banking*, *internet banking*, *Point of Sales (POS)*, dan *mobile banking* (POJK NOMOR 12 /POJK.03/2018).

Layanan perbankan digital tersebut dapat diakses melalui perangkat cerdas seperti smartphone, laptop, dan tablet memberikan fleksibilitas kepada nasabah untuk melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja. Dengan memanfaatkan internet, nasabah tidak perlu lagi mengunjungi bank secara fisik, mengoptimalkan efisiensi kinerja bank dan meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah. Hal ini mencerminkan tren transformasi digital dalam sektor perbankan untuk memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien.

Lembaga Riset *International Data Corporation Indonesia (IDC)* memprediksi bahwa 33% perusahaan global akan gulung tikar jika tak segera mengadopsi teknologi dan melakukan transformasi digital. Prediksi tersebut menunjukkan pentingnya bagi perusahaan global untuk mengadopsi teknologi dan melakukan transformasi digital guna tetap bersaing di era bisnis yang terus berkembang. Perbankan telah berkolaborasi dengan teknologi untuk meningkatkan kualitas dari sektor perbankan. Sistem digital sangat diterima oleh seluruh perbankan yang ada di Indonesia baik Bank konvensional maupun Bank

syariah. Selain dari sektor perbankan, nasabah sangat antusias dalam perkembangan sistem digital pada bank, mengingat bahwa semua transaksi akan di permudah. Penyebaran telephone yang mendukung internet yang akan terus meningkat membuat transformasi aplikasi perbankan ke perangkat seluler melambangkan perkembangan yang sangat logis dari perbankan elektronik saat ini Widyaningrum (2022).

Menurut Hasan, (2020) dan Garci, (2021) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi keuangan yang sangat pesat memiliki dampak yang besar pada industri perbankan. Industri perbankan dalam 10 tahun terakhir berevolusi melalui teknologi keuangan yang mengikuti arah perkembangan jaman. Kinerja perusahaan dapat ditingkatkan melalui pendapatan dari fee melalui fitur-fitur perbankan yang makin inovatif, nyaman serta memiliki *value-added* kepada nasabah.

Abiad (2018) melihat dampak inovasi teknologi terhadap performa perbankan di negara Lebanon dan menemukan bahwa ATM dan *internet banking* memberikan dampak positif terhadap performa perbankan di negara tersebut. Sedangkan Chindudzi (2020) menemukan bahwa inovasi digital berkontribusi secara positif terhadap performa keuangan perbankan Zimbabwe.

Menurut Bank Indonesia (2022) digitalisasi sistem pembayaran, dinilai dapat menjadi kunci untuk mendorong pemulihan ekonomi nasional selain vaksinasi Covid-19. Hal tersebut dilatarbelakangi adanya kemudahan melalui penggunaan teknologi untuk memfasilitasi kegiatan transaksi masyarakat di tengah pandemi. Transaksi kini dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun. Sehingga tak heran, nilai transaksi ekonomi dan keuangan digital di Indonesia

mengalami peningkatan. Bank Indonesia sebagai bank sentral, akan melanjutkan akselerasi digitalisasi sistem pembayaran sebagai implementasi Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025, untuk mendorong pemulihan ekonomi dan keuangan yang inklusif dan efisien. Tak hanya bagi Indonesia, digitalisasi pembayaran juga dinilai dapat mendorong pemulihan ekonomi global. Oleh karena itu, digitalisasi pembayaran menjadi salah satu dari enam agenda prioritas jalur keuangan dalam Presidensi G20 Indonesia 2022. Di mana implementasi *Roadmap Cross Border Payment* menjadi salah satu pembahasannya.

Tabel 1. 1 Fakta Transaksi Ekonomi dan Keuangan Digital di Indonesia



Sumber: Bank Indonesia, 2022

Dapat dilihat transaksi ekonomi dan keuangan digital di Indonesia pada Januari 2022 dengan rincian sebagai berikut nilai transaksi uang elektronik meningkat 66,65% sebesar Rp. 334,6 triliun, nilai transaksksi digital banking meningkat 62,82% sebesar Rp. 4.314,3 triliun, nilai transaksi kartu atm, kartu debit, dan kartu kredit meningkat 14,39% sebesar 711,2 triliun, transaksi penggunaa QRIS meningkat 290% dari volume transaksi QRIS yang berjumlah

326% sehingga Bank Indonesia meningkatkan limit transaksi QRIS dari Rp. 5 juta menjadi Rp. 10 juta yang berlaku sejak Maret 2022.

Menurut Liputan 6.com, Bank Indonesia, 2023 melaporkan transaksi ekonomi dan keuangan digital di Indonesia terus berkembang pesat dalam mendorong kegiatan ekonomi. Tercatat, nilai transaksi digital banking meningkat 27,96 persen secara year on year (yoy) menjadi Rp4.900,6 triliun pada Januari 2023. Perkembangan ini ditopang oleh semakin luasnya ekonomi digital dan mudahnya sistem pembayaran digital, serta pesatnya *digital banking*,

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Susanti (2019) digital banking berpengaruh positif terhadap kinerja perbankan yang dihitung menggunakan ROA, ROE, dan BOPO. Inovasi digital banking memberikan kontribusi untuk mendukung lembaga keuangan perbankan dalam meningkatkan menguntungkan perusahaan, mulai dari keuntungan bersih yang dihasilkan dari penggunaan aktiva, keuntungan bersih yang dihasilkan bagi pemiliknya, dan kinerja yang efisiensi dengan menekan biaya operasional serta meningkatkan pendapatan operasionalnya. Dibeberapa negara maju, digital banking memberikan kontribusi meningkatkan kinerja perbankan, sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa Indonesia sebagai negara berkembang, inovasi digital banking juga meningkatkan kinerja perbankan di Indonesia,

Penelitian terdahulu oleh Yudhanto (2022) Inovasi perbankan digital berpengaruh positif terhadap profitabilitas dan efisiensi bank. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi perbankan digital memberikan kualitas layanan yang lebih baik dengan menjaga kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan nasabah untuk menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi. Inovasi perbankan digital juga

memberikan pengurangan biaya, terutama biaya sumber daya manusia dan kantor. Berdasarkan latar belakang diatas maka diambil peneliti dengan judul “Inovasi Digital Banking dan Kinerja Perbankan di Indonesia”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh internet banking terhadap kinerja perbankan di Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh mobile banking terhadap kinerja perbankan di Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan Permasalahan yang di jabarkan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh internet banking terhadap kinerja perbankan di Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh internet banking dan mobile banking terhadap terhadap kinerja perbankan di Indonesia

1.4. Manfaat Penelitian

Sebagai hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai tambahan referensi, penambah wawasan pengetahuan dan memperluas pengalaman mengenai Inovasi *Digital Banking* Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia

2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan informasi untuk mengevaluasi pemahaman terhadap Inovasi *Digital Banking* Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia