



Pengaruh *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan Transformasi Digital terhadap Kinerja Keuangan

Sulpi Tsullatul Awal^{1*}, Deden Mulyana², Ati Rosliyat³

¹⁻³ Magister Manajemen, Universitas Siliwangi, Indonesia

Jl. Siliwangi No.24, Kahuripan, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat

*Korespondensi penulis: aepsaepudinsulvi@gmail.com

Abstract. *This research aims to determine and analyze the influence of Mobile banking, Internet banking, digital transformation of financial performance in banking companies listed on the IDX for 2019-2023. The sample size was set at 5 banking companies with observation data from 2019 to 2023. The type of data used is secondary data in the form of panel data. The data analysis technique used is multiple linear regression with the Eviews application. The results of this research show that Mobile banking, Internet Banking and digital transformation simultaneously influences financial performance; Mobile banking partially has a positive and significant effect on financial performance; Internet Banking partially has a positive but not significant effect on financial performance; Digital transformation partially has a positive but not significant effect on financial performance. It is hoped that companies can implement and improve information technology infrastructure in services digital banking and can be implemented by banking companies to improve company performance.*

Keywords: *Digital Transformation, Financial Performance, Internet banking, Mobile banking.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Mobile banking*, *Internet Banking*, transformasi digital terhadap kinerja keuangan pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI Tahun 2019-2023. Ukuran sampel ditetapkan sebanyak 5 perusahaan perbankan dengan data pengamatan dari tahun 2019 sampai dengan 2023. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder dengan bentuk data panel. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan aplikasi Eviews. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Mobile banking*, *Internet Banking* dan transformasi digital secara simultan berpengaruh terhadap kinerja keuangan; *Mobile banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan; *Internet Banking* secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan; Transformasi digital secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan. Diharapkan perusahaan dapat menerapkan dan meningkatkan infrastruktur teknologi informasi pada layanan digital banking, serta dapat diimplementasikan oleh perusahaan perbankan dalam meningkatkan kinerja perusahaan..

Kata kunci: *Internet banking, Kinerja Keuangan, Mobile banking, Transformasi Digital.*

1. LATAR BELAKANG

Pemerintah Indonesia melalui BI (Bank Indonesia) telah mengumumkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sejak tanggal 14 Agustus 2014, GNNT ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku bisnis dan juga lembaga-lembaga pemerintah untuk menggunakan sarana pembayaran non-tunai dalam melakukan transaksi keuangan, yang tentunya mudah, aman dan efisien. GNNT ini juga ditujukan agar dapat terciptanya *cashless society* dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya. Dibandingkan Negara-negara ASEAN, Masyarakat Indonesia dalam penggunaan transaksi pembayaran berbasis elektronik masih rendah, sehingga Bank Indonesia bersama perbankan sebagai pemain utama dalam penyediaan layanan sistem pembayaran kepada masyarakat perlu memiliki visi yang sama dan

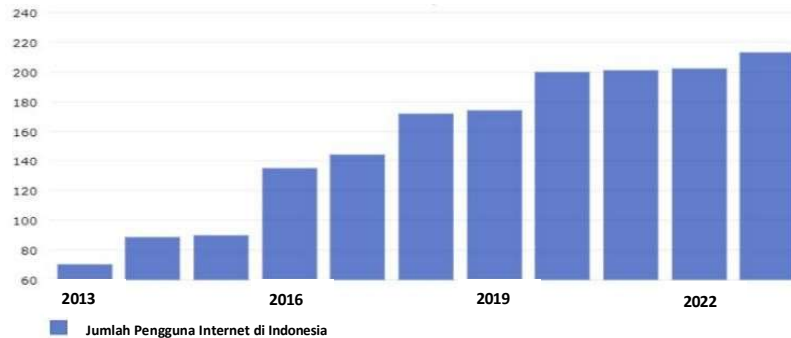
komitmen yang kuat untuk mendorong penggunaan transaksi non tunai oleh masyarakat dalam mewujudkan *Cashless Society* (Bank Indonesia, 2014: 20).

Salah satu sektor perekonomian yang sangat membutuhkan penggunaan teknologi adalah industri perbankan, dalam dunia perbankan dikenal dengan istilah *financial technology* (*FinTech*). *FinTech* adalah jenis inovasi di bidang keuangan yang menggunakan perangkat teknologi untuk memudahkan pelayanan finansial (Winasis & Riyanto, 2020: 56). Bank Indonesia juga mendefinisikan *FinTech* sebagai jenis inovasi baru yang menggabungkan jasa keuangan dan teknologi (Rianto, Bukhari, & Fikri, 2020: 97). Dengan demikian, konsep *FinTech* diintegrasikan ke dalam industri perbankan untuk mengembangkan konsep-konsep baru yang akan memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis.

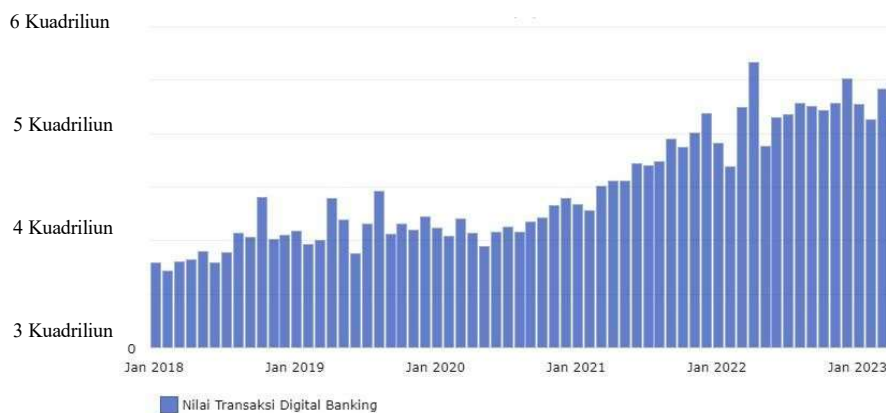
Perkembangan *Fintech* ini salah satunya adalah teknologi *mobile payment*, pembayaran menggunakan *smartphone* atau *mobile payment* dengan penggunaan perangkat seluler untuk melakukan transaksi pembayaran di mana uang atau dana ditransfer dari pembayar ke penerima melalui perantara atau langsung tanpa perantara (Dahlberg, Mallat, Ondrus, & Zmijewska, 2006: 132). Penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia mengenai Pemetaan Produk dan Risiko Pembayaran Bergerak (*Mobile Payment*) dalam Sistem Pembayaran di Indonesia, peneliti mengambil 3 faktor tertinggi yang menjadi perhatian konsumen pada layanan *mobile payment* yaitu keamanan, kecepatan dan kenyamanan (Bank Indonesia, 2013: 6).

Para konsumen memiliki kebutuhan akan keamanan yang kuat agar percaya terhadap transaksi *mobile payment* (Eisenmann, Linck, & Pousttchi, 2004: 67). Kecepatan transaksi dapat menyebabkan keinginan yang tinggi untuk menggunakan *mobile payment* (L. Chen & Nath, 2008: 42). Kenyamanan merupakan salah satu faktor penting yang mendukung penggunaan *mobile payment* (Kim Mirusmonov, & Lee, 2010: 24). *Determinants of Mobile Payments: An Empirical Analysis*, menunjukkan bahwa niat konsumen untuk menggunakan aplikasi *mobile payment* dipengaruhi oleh faktor kecepatan transaksi, kenyamanan dan keamanan menunjukkan hasil signifikan yang tinggi (Chen & Nath, 2008: 19).

Perkembangan teknologi yang pesat belum meningkatkan kinerja positif seluruh bank, hal ini menunjukkan bahwa dampaknya masih dipertanyakan. Teknologi yang terus berkembang menciptakan inovasi baru dan mengubah cara interaksi dengan dunia, termasuk dalam layanan *Internet Banking*. Layanan *Mobile banking* (m-banking) semakin memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa bantuan teller berkat infrastruktur jaringan yang semakin baik dan teknologi yang mudah digunakan (Prawira, 2021: 32). Perkembangan teknologi di Indonesia terus meningkat, terlihat dari peningkatan pengguna internet setiap tahunnya seperti yang ada pada Gambar 1.



Gambar 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia



Gambar 2 Nilai Transaksi *Digital banking* di Indonesia per Bulan (Januari 2018–April 2023)

Gambar 2 menunjukkan peningkatan nilai transaksi *Digital banking* di Indonesia sejak tahun 2018. Faktor-faktor utama seperti peluang digital, perilaku digital, dan transaksi *digital* memperkuat dorongan untuk digitalisasi perbankan. Peluang *digital* melibatkan potensi demografis, ekonomi dan keuangan *digital*, penetrasi penggunaan internet, dan peningkatan konsumen. Perilaku *digital* mencakup kepemilikan perangkat gawai dan penggunaan aplikasi *mobile*. Transaksi *digital* adalah transaksi yang melibatkan perdagangan *online*, layanan perbankan *digital* dan penggunaan uang elektronik. *Digital banking* dianggap sebagai cara baru melakukan transaksi perbankan karena potensinya untuk menghemat biaya (Mutiasari, 2020: 18). *E-banking* merupakan bentuk investasi dalam teknologi informasi yang dikembangkan untuk meningkatkan kinerja bank (Alfatimah dkk., 2019: 25).

Kinerja perbankan tentunya juga dapat dipengaruhi oleh adopsi layanan perbankan digital. Pertama, perbankan tradisional menghadapi persaingan yang semakin ketat dari penyedia *e-money* dan perusahaan *fintech*. Ini membuat bank harus berinovasi dan meningkatkan layanan mereka untuk tetap relevan dalam era digital. Sebagai tanggapan, banyak bank tradisional telah mengembangkan aplikasi pembayaran mereka sendiri dan bekerja sama dengan penyedia *e-money* untuk memanfaatkan potensi pasar yang terus berkembang. Kedua, penggunaan uang elektronik telah mengubah metode perbankan konvensional. Biaya operasional yang terkait dengan pengelolaan uang tunai dan proses kliring telah dikurangi oleh banyak pelanggan yang menggunakan pembayaran elektronik. Namun, ini juga memaksa bank untuk terus meningkatkan keamanan dan infrastruktur mereka untuk menghadapi tantangan baru di dunia *digital*. Bank juga berkonsentrasi pada pengembangan layanan yang lebih luas dan integrasi dengan ekosistem pembayaran digital untuk memenuhi permintaan pelanggan yang semakin melek teknologi.

Perbankan mendapat manfaat dari penggunaan teknologi internet, yang meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya transaksi. Menurut penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa biaya untuk mendirikan bank konvensional atau tradisional mencapai \$25-30 juta, sementara biaya untuk membangun bank internet mencapai sekitar \$6 juta Booz dan Hamilton dalam (Callaway, 2011). Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa biaya transaksi untuk layanan penuh di cabang bank masing-masing adalah \$1,07 per transaksi untuk telepon perbankan (*Mobile banking* dan *SMS banking*), ATM adalah \$0,27, dan perbankan internet adalah \$0,02 per transaksi (C. Pyun et al., 2002; Gopalakrishnan et al., 2003). Selain itu, sistem tanpa kertas memungkinkan kinerja perbankan untuk diefisienkan dengan mengurangi jumlah kertas yang digunakan, dan bank dapat memperoleh uang dari bea yang dibayarkan oleh pelanggan.

Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang menemukan bahwa *Internet Banking* berdampak negatif pada kinerja perbankan di Yordania secara keseluruhan. Dalam hal ini, kinerja bank dimaksudkan untuk meningkatkan laba (Al-Smadi & Al-Wabel, 2011). Ini menjadi sangat menarik karena Bank yang mengadaptasi *Internet Banking* seharusnya lebih efektif dan efisien dalam melayani nasabah mereka. Bukan hanya di Yordania, tetapi hal serupa juga terjadi di India, di mana *Internet Banking* berdampak negatif pada bank dengan modal kurang dari 100 juta dolar AS (Malhotra, Singh, 2009). Hasil yang sama juga ditemukan pada sektor perbankan di Indonesia bahwa *Internet Banking* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pertumbuhan laba bank umum yang menggunakan *Internet Banking* di Indonesia berdasarkan laporan keuangan pada tahun 2002 sampai dengan 2011 (Egan & Prawoto, 2013).

Penyebabnya diduga sejalan dengan penelitian di Jordania yang mengatakan bahwa biaya operasional dan perawatan *Internet Banking* masih lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat penggunaan *Internet Banking*.

2. KAJIAN TEORITIS

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara *real time* (Imamah dan Ayu Safira, 2021). *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *Mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan dengan sarana telepon seluler (ponsel). *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *Mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya.

Internet banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*financial* dan *non financial*) melalui komputer atau *handphone* yang terhubung dengan jaringan internet (Nasri dan Charfeddine, 2012). Tujuan adanya layanan *Internet banking* adalah sebagai sarana penyediaan *multi channel* serta untuk penghematan biaya operasional bank dan peningkatan kenyamanan dan kemudahan nasabah (Sayari, 2024).

Digitalisasi merupakan suatu peluang bisnis dengan menggunakan aset-aset dan kemampuan digital untuk menciptakan layanan-layanan baru yang bernilai bagi para nasabah, sehingga menghasilkan pembeda (*new value*), inovasi bisnis, dan sumber-sumber pendapatan yang baru bagi bank (Naveen, 2022). *Digital banking* dapat dipandang sebagai adopsi dari berbagai teknologi yang paling canggih yang tersedia oleh bank-bank, menurutnya, inovasi teknologi digital yang baru serta pemikiran yang futuristik telah melahirkan dimensi- dimensi bisnis dan sosial yang sepenuhnya baru (George dan Paul, 2020).

Pengukuran kinerja digunakan untuk melihat keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar (Harjito dan Martono, 2012: 12). Kinerja keuangan adalah gambaran atas kondisi keuangan sebuah perusahaan (Eugene F Brigham dan Houston Joel F, 2006: 75). Kinerja Keuangan adalah kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengendalikan sumberdaya

yang dimilikinya. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam mengendalikan sumberdaya yang dimiliki dan ukuran-ukuran tertentu yang dapat mengukur sejauh mana keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan laba (Yuliani, 2020: 75)

3. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah *Mobile banking*, *Internet banking*, transformasi *digital*, dan kinerja keuangan pada perusahaan Perbankan yang terdaftar di BEI periode 2019-2023. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Data sekunder ini diperoleh dengan metode pengamatan laporan keuangan perbankan yang terdaftar selama pengamatan (periode tahunan) dari tahun 2019 sampai 2023, yang diperoleh dari www.idx.co.id sebagai situs resmi Bursa Efek Indonesia. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi data panel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dilakukan uji pemilihan model dengan tahapan yang dilakukan yaitu uji *chow*, uji *hausman* dan uji *lagrange multiplier*. Berikut ini merupakan data hasil analisis uji *chow*, dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1 Hasil Uji Chow	
<i>Effects Test</i>	<i>Prob.</i>
<i>Cross-section F</i>	0,0906
<i>Cross-section Chi-square</i>	0,0245

Sumber: Bursa Efek Indonesia, diolah dengan Eviews, 2025

Berdasarkan data hasil uji *chow* pada Tabel 1 dilakukan uji *chow* dengan hasil nilai probabilitas sebesar $0,0245 < 0,05$, sehingga model yang terpilih yaitu *fixed effect model*.

Dilakukan uji *hausman* dengan hasil dapat dilihat pada Tabel 2, sebagai berikut.

Tabel 2 Hasil Uji Hausman	
<i>Test Summary</i>	<i>Prob.</i>
<i>Cross-section random</i>	0,0223

Sumber: Bursa Efek Indonesia, diolah dengan Eviews, 2025

Berdasarkan data hasil uji *hausman* pada Tabel 2 dengan hasil nilai probabilitas sebesar $0,0223 < 0,05$, sehingga model yang terpilih yaitu *fixed effect model*.

Berdasarkan hasil uji *chow* yang terpilih yaitu *fixed effect model* dan uji *hausman* yang terpilih adalah model *fixed effect model*. Sehingga tidak perlu dilakukan uji *lagrange multiplier* (Nani, 2022: 32).

Dilakukan uji asumsi klasik dengan uji multikolinieritas dan *heteroskedastisitas*. Berikut ini merupakan hasil uji *multikolinieritas*, dapat dilihat pada Tabel 3, sebagai berikut.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas

	X1	X2	X3
X1	1	0.80	0.44
X2	0.80	1	0.14
X3	0.44	0.14	1

Sumber: Bursa Efek Indonesia diolah Eviews, 2024

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji multikolinieritas nilai VIF untuk hubungan antar variabel independen lebih kecil dari 0,85, sehingga hasil menunjukkan bahwa model lolos uji multikolinieritas.

Berikut ini merupakan hasil uji *heteroskedastisitas*, dapat dilihat pada Tabel 4, sebagai berikut.

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variable	Prob.
X1	0.8131
X2	0.6902
X3	0.5715

Sumber: Bursa Efek Indonesia diolah Eviews, 2024

Berdasarkan hasil uji *heteroskedastisitas* dengan metode *ABS resid*, nilai probabilitas untuk semua variabel independen $> 0,05$. Maka hasil menunjukkan bahwa model lolos uji *heteroskedastisitas*.

Dilakukan uji regresi data panel dengan persamaan sebagai berikut.

$$Y = 6,066 + 0,580.X_1 + 0,111.X_2 + 0,067.X_3$$

Hasil regresi data panel dengan nilai konstanta sebesar 6,066 menunjukkan bahwa tanpa adanya variabel *mobile banking* X_1 , *internet banking* X_2 dan transformasi digital X_3 , variabel kinerja keuangan Y akan meningkat sebesar 6,066. Nilai koefisien variabel *mobile banking* X_1 sebesar 0,580, menandakan bahwa jika nilai variabel lain konstan dan variabel *mobile banking* X_1 mengalami peningkatan 1, maka variabel kinerja keuangan Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,580. Nilai koefisien variabel *internet banking* X_2 sebesar 0,111, menandakan bahwa jika nilai variabel lain konstan dan variabel *internet banking* X_2 mengalami peningkatan 1, maka variabel kinerja keuangan Y akan mengalami peningkatan

sebesar 0,111. Nilai koefisien variabel transformasi digital X_3 sebesar 0,066, menandakan bahwa jika nilai variabel lain konstan dan variabel transformasi digital X_3 mengalami peningkatan 1, maka variabel kinerja keuangan Y akan mengalami penurunan sebesar 0,066.

Dilakukan uji F untuk mengetahui kesesuaian model penelitian, dengan hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 5, sebagai berikut.

Tabel 5 Hasil Uji F

<i>F-statistic</i>	18.44475
<i>Prob(F-statistic)</i>	0,000001

Sumber: Bursa Efek Indonesia diolah Eviews, 2024.

Berdasarkan hasil uji F nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ serta $F_{\text{statistik}}$ sebesar 61,960 lebih besar dari $F_{\text{hitung}} 3,05$ ($df_1 = 3$, $df_2 = 21$), menandakan bahwa model telah sesuai, yang mana variabel *mobile banking* X_1 , *internet banking* X_2 , transformasi digital X_3 mampu memengaruhi variabel kinerja keuangan Y .

Dilakukan uji t untuk mengetahui taraf signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen, dengan hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 6, sebagai berikut.

Tabel 6 Hasil Uji t

Variable	t-Statistic	Prob.
X1	2.092353	0.0417
X2	0.547528	0.5911
X3	0.099977	0.9215

Sumber: Bursa Efek Indonesia diolah Eviews, 2024.

Berdasarkan hasil uji t nilai probabilitas variabel *mobile banking* X_1 sebesar $0,0417 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{statistik}}$ 2,09 lebih besar dari t_{tabel} 1,71 ($\alpha=5\%$, $df= 23$). Menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, mengindikasikan bahwa *mobile banking* yang diukur dengan menggunakan jumlah transaksi dengan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan terdaftar di BEI Tahun 2019-2023. Nilai probabilitas variabel *internet banking* X_2 sebesar $0,5911 > 0,05$ dan nilai $t_{\text{statistik}}$ 0,547 lebih kecil dari t_{tabel} 1,71 ($\alpha=5\%$, $df= 23$). Menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, mengindikasikan bahwa *internet banking* yang diukur dengan menggunakan jumlah transaksi dengan *internet banking* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan terdaftar di BEI Tahun 2019-2023. Nilai probabilitas variabel transformasi digital X_3 sebesar $0,9215 > 0,05$ dan nilai $t_{\text{statistik}}$ 0,099 lebih kecil dari t_{tabel} 1,71 ($\alpha=5\%$, $df= 23$). Menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, mengindikasikan bahwa transformasi digital yang diukur dengan menggunakan jumlah pengguna *mobile banking* dan

internet banking berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan terdaftar di BEI Tahun 2019-2023.

Dilakukan uji determinasi untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan hasil uji determinasi dapat dilihat pada Tabel 7, sebagai berikut.

Tabel 7 Hasil Uji Determinasi

<i>R-squared</i>	0,883652
<i>Adjusted R-squared</i>	0,835744

Sumber: Bursa Efek Indonesia diolah Eviews, 2024

Berdasarkan hasil uji determinasi pada Tabel 7 nilai *R-squared* sebesar 0,883 atau 88,3%. Menandakan bahwa variabel *mobile banking* X_1 , *internet banking* X_2 , transformasi digital X_3 mampu memengaruhi variabel kinerja keuangan Y sebesar 88,3%.

Bagian 1: Pengaruh *Mobile banking*, *Internet banking*, Transformasi Digital Secara Simultan Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Perbankan Terdaftar di BEI Tahun 2019-2023

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel *mobile banking*, *internet banking* dan transformasi digital terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan yang diukur berdasarkan laba bersih pada perusahaan perbankan terdaftar di BEI tahun 2019-2023 telah sesuai. Merujuk pada hasil penelitian dapat dikatakan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan diterimanya H_a mengindikasikan bahwa diterimanya hipotesis, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel *mobile banking*, *internet banking* dan transformasi digital secara bersama-sama terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan terdaftar di BEI tahun 2019-2023.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *mobile banking*, *internet banking* dan transformasi digital mampu memengaruhi kinerja keuangan perusahaan yang diukur berdasarkan laba bersih perusahaan perbankan. Dengan kata lain bahwa peningkatan dan penurunan kinerja keuangan perbankan yang diukur berdasarkan laba bersih dapat menggunakan variabel *mobile banking*, *internet banking* dan transformasi digital. Disamping itu berdasarkan hasil uji determinasi bahwa variabel variabel *mobile banking*, *internet banking* dan transformasi digital mampu memengaruhi kinerja keuangan perusahaan yang diukur berdasarkan laba bersih.

Dari hal tersebut menunjukkan bahwa pada periode 2019 sampai dengan 2023 kinerja keuangan perusahaan perbankan sangat dipengaruhi oleh *mobile banking*, *internet banking* dan transformasi digital. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan yang

menyebutkan bahwa *mobile banking*, *internet banking* dan transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan (Tangiduk, Kantohe, dan Marunduh, 2024; Puspita dan Muharriyanti Siregar, 2022).

Bagian 2: Pengaruh *Mobile banking* Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Perbankan Terdaftar di BEI Tahun 2019-2023

Berdasarkan koefisien regresi linier dan hasil uji-t, menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, mengindikasikan bahwa *mobile banking* yang diukur dengan menggunakan jumlah transaksi dengan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan terdaftar di BEI Tahun 2019-2023.

Pengaruh positif *mobile banking* terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan yang diukur berdasarkan laba bersih perusahaan. Peningkatan laba bersih perusahaan yang diakibatkan oleh peningkatan transaksi dengan menggunakan *mobile banking* sangat dimungkinkan. Mengingat bahwa *mobile banking* dapat melakukan transaksi digital seperti pengisian *e-wallet*, pembayaran tagihan, pembelian keperluan utilitas. Ditambah juga perilaku konsumen yang gemar melakukan pembelian online, peran *mobile banking* sangat dibutuhkan pada saat pembayaran. Peningkatan transaksi dengan *mobile banking* sangat menguntungkan perusahaan perbankan, karena dapat meningkatkan penghasilan *fee-based income*, yang merupakan salah satu komponen pendapatan bank diluar bunga pinjaman.

Selain itu, dengan meningkatnya transaksi dengan menggunakan *mobile banking*, mengurangi frekuensi nasabah dalam melakukan transaksi secara konvensional di kantor cabang. Sehingga perusahaan perbankan dapat menghemat biaya operasional seperti biaya sewa gedung, tenaga kerja, dan infrastruktur fisik. Penggunaan teknologi dalam perbankan khususnya transaksi dengan menggunakan *mobile banking* dapat mengurangi biaya layanan manual dan mempercepat proses bisnis. Disamping itu transaksi dengan menggunakan *mobile banking* memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Layanan transaksi dengan menggunakan *mobile banking* memberikan kemudahan dan nyaman dari segi inovasi dan aksesibilitas bagi nasabah (Santoso dkk, 2022: 86). Pengalaman pengguna yang lebih baik meningkatkan retensi nasabah, sehingga mengurangi *churn rate* dan mempertahankan basis nasabah yang stabil.

Kemajuan teknologi informasi dapat dikatakan sebagai kekuatan pendorong dari layanan *digital banking* bagi perbankan dalam beberapa tahun terakhir ini. Kemajuan dalam layanan *digital banking* khususnya penggunaan *mobile banking* pada dasarnya dapat mempengaruhi kinerja perusahaan (Akyuwen, 2019: 96). Sejalan dengan penelitian yang telah

dilakukan menyatakan bahwa peningkatan transaksi dengan *mobile banking* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan (Syahputra dan Suparno, 2022; Imamah dan Ayu Safira, 2021). Dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan yang menyatakan bahwa bahwa *mobile banking* berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan (Thio dan Yusniar, 2021).

Bagian 3: Pengaruh *Internet banking* Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Perbankan Terdaftar di BEI Tahun 2019-2023

Berdasarkan hasil uji regresi linier dan hasil uji t menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, mengindikasikan bahwa *internet banking* yang diukur dengan menggunakan jumlah transaksi dengan *internet banking* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan terdaftar di BEI Tahun 2019-2023.

Pengaruh positif *internet banking* terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan terdaftar di BEI Tahun 2019-2023. Nasabah yang melakukan transaksi dengan menggunakan *internet banking* dapat mengurangi ketergantungan pada transaksi di kantor cabang yang dilakukan secara konvensional, sehingga bank dapat menghemat biaya operasional yang dikeluarkan seperti sewa gedung, tenaga kerja, dan biaya administrasi. Dengan banyaknya nasabah yang melakukan transaksi dengan menggunakan *internet banking*, pihak bank dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dan mengoptimalkan operasionalnya.

Disamping itu dengan melakukan transaksi yang menggunakan *internet banking* memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankannya, seperti transaksi transfer dana, pembayaran tagihan keperluan utilitas (listrik, air, layanan internet), *top-up e-wallet*, dan transaksi keuangan lainnya. Keuntungan-keuntungan yang diperoleh dari penggunaan *internet banking* dari sudut pandang nasabah meliputi kenyamanan akses ke bank selama 24 jam sehari, tujuh hari seminggu, tanpa bergantung pada jadwal kerja bank serta fleksibilitas mampu beradaptasi atau menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan transaksi perbankan nasabah (Daniela dalam Akyuwen, 2019: 90). Dimana untuk setiap transaksi yang menggunakan *internet banking* menghasilkan *fee-based income*, yang menjadi keuntungan yang meningkatkan pendapatan bank selain dari bunga pinjaman.

Pengaruh yang tidak signifikan, mengingat bahwa nasabah yang bertransaksi menggunakan *internet banking* cenderung berfluktuatif tidak terus meningkat dari tahun 2019 sampai tahun 2023. Hal tersebut dikarenakan dengan meningkatnya infrastruktur *digital banking* yang dikembangkan oleh perusahaan perbankan yang mengadopsi teknologi berbasis *mobile*. Sehingga nasabah lebih memilih bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking*,

karena menganggap lebih mudah karena berbasis aplikasi dan lebih aman karena sistem keamanan yang digunakan berlapis.

Potensi peningkatan profit dengan memenuhi harapan nasabah beserta pengurangan biaya merupakan dua kekuatan pendorong utama yang melatarbelakangi perusahaan perbankan mengadopsi teknologi informasi yang baru dan *internet banking* secara *online* yang ditawarkan oleh perbankan (Akyuwen, 2019: 98). Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan mengungkapkan bahwa *internet banking* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan perbankan (Ayuningtyas dan Sufina, 2023; Amali dan Selvi 2021).

Bagian 4: Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Perbankan Terdaftar di BEI Tahun 2019-2023

Berdasarkan pada hasil regresi linier dan hasil uji-t menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, mengindikasikan bahwa transformasi digital yang diukur dengan menggunakan jumlah pengguna *mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan terdaftar di BEI Tahun 2019-2023.

Pengaruh positif transformasi digital yang diukur berdasarkan jumlah pengguna *mobile banking*, *internet banking* terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan terdaftar di BEI Tahun 2019-2023. Dengan meningkatnya pengguna *mobile* dan *internet banking*, maka terjadi peningkatan pendapatan melalui *fee-based income*, yang merupakan komponen pendapatan perusahaan perbankan yang berasal dari pendapatan non-bunga. Meningkatnya infrastruktur teknologi ditandai dengan pengembangan layanan perbankan pada *mobile banking* dan *internet banking* menambah sumber pendapatan baru perbankan digital sering menawarkan layanan seperti pembayaran tagihan, transfer antarbank, *top-up e-wallet*, yang berkontribusi pada pendapatan non-bunga. Mengingat bahwa perilaku masyarakat telah banyak bergeser dengan menggunakan layanan *digital banking* lainnya seperti *mobile banking* dan *internet banking*. Hal tersebut dikarenakan telah banyak UMKM atau layanan konsumen lainnya yang menerima sistem pembayaran Qris, transfer dana dan *e-wallet*, dibandingkan dengan sistem pembayaran secara konvensional dengan uang tunai..

Disamping itu peningkatan layanan perbankan digital dengan bertambahnya pengguna *mobile banking* dan *internet banking* maka terjadi peningkatan efisiensi operasional dan penurunan biaya yang harus dikeluarkan oleh bank dalam melayani nasabah dengan metode konvensional. Dengan meningkatnya pengguna layanan digital, kebutuhan akan kantor cabang fisik berkurang, mengurangi biaya operasional seperti gaji pegawai, sewa gedung, dan biaya infrastruktur. Terjadi peningkatan skalabilitas yang lebih besar yang mana dengan sistem

digital, bank dapat melayani lebih banyak nasabah tanpa perlu ekspansi fisik, meningkatkan efisiensi dan profitabilitas.

Dengan meningkatnya infrastruktur teknologi *digital banking*, maka terjadi peningkatan loyalitas dan retensi nasabah. Karena nasabah diberi kemudahan dalam mengakses layanan perbankan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas dengan layanan digital lebih cenderung tetap menggunakan layanan bank tersebut. Ekosistem digital yang diterapkan perusahaan perbankan meningkatkan *engagement*, yang mana ini merupakan efek dari integrasi *dengan e-commerce, e-wallet, dan platform fintech* yang menjadi kebiasaan nasabah dalam melakukan pembelian secara *online*, meningkatkan keterikatan nasabah dengan layanan perbankan.

Manfaat penerapan *digital banking* yaitu transaksi keuangan yang lebih mudah, transaksi keuangan dapat dilakukan dimana saja, upaya untuk mempertahankan para nasabah saat ini dan mendapatkan nasabah baru serta mampu pula meningkatkan *profit* dan menurunkan biaya operasional perbankan, terutama di dalam lingkungan kompetisi yang semakin ketat (Simatupang, 2021: 87). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan (Fortuna dkk, 2023 ; Anisah Salsabila Nasution dkk, 2022)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini.

- 1) *Mobile banking*, Internet Banking dan transformasi digital secara simultan berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Perbankan yang terdaftar di BEI Tahun 2019-2023
- 2) *Mobile banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Perbankan yang terdaftar di BEI Tahun 2019-2023;
- 3) Internet Banking secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Perbankan yang terdaftar di BEI Tahun 2019-2023;
- 4) Transformasi digital secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Perbankan yang terdaftar di BEI Tahun 2019-2023.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat saran dalam penelitian ini, sebagai berikut.

- 1) Bagi perusahaan, peningkatan infrastruktur teknologi pada *mobile banking* dapat diimplementasikan oleh perusahaan perbankan, dalam menarik minat nasabah untuk

melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile banking*. Mengingat bahwa variabel *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan yang diukur berdasarkan laba bersih;

- 2) Bagi perusahaan, peningkatan sistem keamanan dengan menggunakan OTP, biometrik, enkripsi data, dan autentikasi dua faktor untuk melindungi akun nasabah, untuk meningkatkan keamanan dan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan *internet banking*. Meningkatkan kemudahan dalam penggunaan dengan memastikan dashboard mudah digunakan bahkan untuk nasabah yang kurang tech-savvy, sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan;
- 3) Bagi perusahaan, meningkatkan transformasi digital dalam meningkatkan kinerja keuangan perusahaan dapat dilakukan. Mengingat dengan kemudahan penggunaan desain aplikasi sederhana dan intuitif, mudah dipahami bahkan bagi pengguna yang kurang tech-savvy. Navigasi yang cepat dan responsif, tanpa lag atau bug yang mengganggu sehingga menarik nasabah menjadi pengguna digital banking. Pastikan digital banking bisa diakses di smartphone, tablet, dan desktop dengan tampilan yang optimal. Kembangkan aplikasi ringan yang tidak banyak memakan memori dan kuota internet;
- 4) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan cara memperluas sampel perusahaan dan periode pengambilan sampel penelitian. Serta mengembangkan pemahaman mengenai variabel lain yang mungkin mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan.

6. DAFTAR REFERENSI

- Akyuwen, Roberto. 2019. *Lebih Mengetahui Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*. Vol. 1. 1st Ed. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Amali, Lanto Miriatin, And Selvi Selvi. 2021. "Pengaruh E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia." *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)* 3(1):36–47. Doi: 10.47354/Mjo.V3i1.284.
- Anisah Salsabila Nasution, Devi Nadya Hasibuan, Windi Mayani Dalimunthe, And Purnama Ramadani Silalahi. 2022. "Peningkatan Kinerja Industri Makanan Dan Minuman Melalui Transformasi Digital Di Indonesia." *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi* 1(1):165–76. Doi: 10.30640/Trending.V1i1.493.
- Ayuningtyas, Maylasofa, And Lediana Sufina. 2023. "Pengaruh Penggunaan *Mobile banking*, *Internet banking*, Dan *Atm* Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017- 2021." *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 19(2):119–30. Doi: 10.35384/Jkp.V19i2.394.
- Eugene F Brigham, And Houston Joel F. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. 10th Ed. Jakarta: Salemba Empat.

- Fortuna, Cantika Dewi, Monica Suryatama Deby, Rahmat Mulyana, And Luthfi Ramadani. 2023. “Analisis Pengaruh Tata Kelola Ti Terhadap Transformasi Digital Dan Kinerja Asuransi B.” *Jatisi (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)* 10(1). Doi: 10.35957/Jatisi.V10i1.3206.
- George, And Paul. 2020. *Digital Transformation In Business And Society*. New York, Ny: Springer International Publishing.
- Harjito, A., And Martono. 2012. *Manajemen Keuangan*. Kedua. Yogyakarta: Ekonisia.
- Imamah, Nur, And Dinda Ayu Safira. 2021. “Pengaruh *Mobile banking* Terhadap Profitabilitas Bank Di Bursa Efek Indonesia.” *Profit* 15(01):95–103. Doi: 10.21776/Ub.Profit.2021.015.01.10.
- Nani. 2022. *Step By Step Analisis Regresi Data Panel Menggunakan Eviews*. Egy Gunawan Ahmad. Serang: Cv. Visi Intelegensia.
- Nasri, Wadie, And Lanouar Charfeddine. 2012. “Factors Affecting The Adoption Of *Internet banking* In Tunisia: An Integration Theory Of Acceptance Model And Theory Of Planned Behavior.” *The Journal Of High Technology Management Research* 23(1):1–14. Doi: 10.1016/J.Hitech.2012.03.001.
- Naveen, Kumar. 2022. *Significance Of Digital Technology. International Journal Of Transformations In Business Management*. Jenewa: Inderscience Publishers.
- Puspita, Sella, And Wardah Muharriyanti Siregar. 2022. “Penggunaan E-Banking Terhadap Transaksi Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Blangpidie Kuta Tuha.” *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 3(11):1282–90. Doi: 10.36418/Jist.V3i11.545.
- Santoso, Edi Rudi, Giri Prawiyogi Anggy, And Rahardja Untung. 2022. “Penggunaan Dan Manfaat Big Data Dalam Konten Digital.” *Adi Bisnis Digital Interdisiplin* 3(2):156–60.
- Sayari, Sonia. 2024. “Driving Digital Transformation: Analyzing The Impact Of *Internet banking* On Profitability In The Saudi Arabian Banking Sector.” *Journal Of Risk And Financial Management* 17(5):174. Doi: 10.3390/Jrfm17050174.
- Simatupang, Batara M. 2021. *Perbankan Digital Menuju Bank 4.0*. Vol. 1. 1st Ed. Jakarta: Pt Gramedia.
- Syahputra, Rahmad, And Suparno Suparno. 2022. “Pengaruh Penggunaan *Internet banking* Dan *Mobile banking* Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Pada Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia 2016-2020).” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi* 7(3):379–88. Doi: 10.24815/Jimeka.V7i3.21114.
- Tangiduk, Rastieci, Meidy S. S. Kantohe, And Andrew P. Marunduh. 2024. “Pengaruh Transaksi *Mobile banking*, *Internet banking*, Dan Atm Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan.” *Journal Of Culture Accounting And Auditing* 3(1):13. Doi: 10.30587/Jcaa.V3i1.7540.
- Thio, Joshua Caturputra, And Meina Wulansari Yusniar. 2021. “Pengaruh *Mobile banking*, Size Perusahaan, Risiko Kredit Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Indonesia.” *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen* 12(3).
- Yuliani. 2020. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Palembang: Cv Citrabooks Indonesia.