

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perbankan memiliki peran strategis sebagai lembaga intermediasi yang menyalurkan dana dari masyarakat kepada pihak yang membutuhkan pembiayaan. Pembiayaan tersebut berfungsi sebagai pemenuhan untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam rangka mendorong dan melancarkan perdagangan, mendorong dan melancarkan produksi, jasa-jasa dan bahkan konsumsi yang kesemuanya itu pada akhirnya ditujukan untuk menaikkan taraf hidup rakyat banyak (UU Perbankan No.10 Tahun 1998). Masyarakat memiliki kemampuan untuk bergerak atau mengajak para nasabah untuk berinvestasi, berbelanja, mendistribusikan, dan menyediakan layanan menggunakan uang, yang dapat memberikan pengaruh baik bagi kemajuan ekonomi negara.

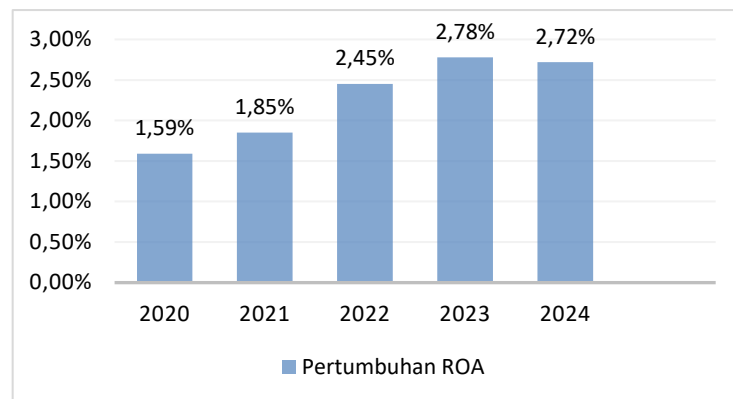
Seiring meningkatnya aktivitas ekonomi negara maupun global Bank Indonesia (2023) menegaskan bahwa ketersediaan layanan keuangan yang cepat dan efisien melalui sistem pembayaran digital merupakan syarat mutlak bagi pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Perubahan ini memaksa bank untuk selalu melakukan inovasi, khususnya dengan memanfaatkan teknologi digital yang dapat mempercepat transaksi dan memperluas akses layanan tanpa perlu bergantung pada interaksi tatap muka. Proses digitalisasi yang terus mengalami kemajuan ini menggerakkan perubahan besar dalam perilaku masyarakat, di mana layanan yang didasarkan pada teknologi semakin menjadi pilihan utama arena memberikan fleksibilitas dan kemudahan dalam kegiatan keuangan sehari-hari.

Perubahan perilaku tersebut tercermin dari pesatnya pertumbuhan transaksi digital di Indonesia. Bank Indonesia melaporkan pada tahun 2024 menunjukkan peningkatan sebesar 36,1% secara tahunan, dengan total mencapai 34,5 miliar transaksi. Di tahun 2025, pola pertumbuhan ini masih terlihat sampai triwulan kedua, volume transaksi pembayaran digital telah mencapai 11,67 miliar transaksi, tumbuh 30,51% secara tahunan. Kondisi ini menggambarkan adanya pergeseran sikap komunitas menuju sistem finansial yang berlandaskan digital. Hal ini menyebabkan bank tradisional, termasuk yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI), mengalami tantangan signifikan karena perubahan pola pikir konsumen, munculnya layanan keuangan digital, dan tekanan dari pesaing yang bukan bank. Dalam kondisi tersebut, bank konvensional dituntut untuk meningkatkan efisiensi operasi, memperkuat inovasi digital, dan mengoptimalkan sumber pendapatan agar mampu mempertahankan profitabilitasnya.

Profitabilitas menjadi indikator utama dalam menilai kinerja bank, karena mencerminkan kemampuan bank menghasilkan laba dari aset yang dimiliki. Hal ini mencerminkan kemampuan bank dalam memanfaatkan asetnya untuk menghasilkan laba (Wicaksono et al., 2021). Pada penelitian ini, profitabilitas dipahami melalui *Return on Assets* (ROA) yang dihitung dengan membagi laba bersih dengan total aset. Saat ini, kemajuan dalam teknologi informasi berperan dalam memodernisasi pendekatan bank untuk meningkatkan ROA. Melalui penerapan manajemen yang efisien dan strategi bisnis yang sesuai, bank-bank konvensional di Indonesia memiliki kesempatan

untuk terus mencatat keuntungan yang baik, yang salah satunya terlihat dari peningkatan ROA bank konvensional, sebagai berikut:

Gambar I-1
Pertumbuhan ROA Bank Konvensional di Indonesia



Sumber: Diolah Penulis melalui (OJK, 2024)

Berdasarkan Gambar I-1 Pertumbuhan ROA Bank Konvensional di Indonesia, terlihat bahwa kinerja profitabilitas perbankan cenderung mengalami peningkatan. ROA meningkat dari 1,59% pada tahun 2020 menjadi 1,85% pada tahun 2021, kemudian naik secara signifikan menjadi 2,45% pada tahun 2022 dan mencapai 2,78% pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 ROA mengalami penurunan menjadi 2,72% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan bahwa profitabilitas perbankan masih mengalami fluktuasi. Fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan bank untuk menghasilkan laba dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemajuan layanan digital perbankan, peningkatan pendapatan dari jasa, serta efisiensi operasional bank.

Perkembangan layanan digital perbankan mendorong bank untuk memaksimalkan *Mobile Banking* agar dapat meningkatkan transaksi dan kualitas layanan bagi nasabah. Selain itu, pendapatan berbasis jasa menjadi

salah satu sumber pendapatan yang semakin signifikan bagi bank melalui berbagai layanan dan transaksi non tunai. Di sisi lain, bank perlu menjaga efisiensi operasional untuk memastikan bahwa pengembangan layanan digital tidak menambah beban operasional, yang tercermin pada rasio BOPO. Penelitian sebelumnya juga menegaskan digitalisasi dalam memperbaiki profitabilitas oleh Haryono dan Widiyanti (2024) yang menunjukkan bahwa digital banking berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Temuan tersebut menggambarkan bahwa profitabilitas tidak lagi hanya bertumpu pada strategi konvensional, tetapi juga pada kemampuan bank memaksimalkan inovasi digital yang terus berkembang, termasuk layanan yang kini paling banyak digunakan nasabah, yaitu *Mobile Banking*.

Mobile Banking adalah layanan keuangan yang dapat diakses melalui ponsel, yang memberikan nasabah kesempatan untuk menggunakan layanan keuangan dan non-keuangan lewat perangkat mobile. Beberapa aktivitas yang bisa dilakukan termasuk pengelolaan rekening, memeriksa saldo, melakukan transfer, dan membayar tagihan dalam kegiatan sehari-hari. Saat ini *Mobile Banking* tidak hanya menjadi sarana bertransaksi, tetapi sudah berkembang menjadi trend dan gaya hidup bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari. Pemanfaatan layanan ini memberikan kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dengan lebih efisien tanpa perlu mengunjungi kantor bank, sehingga mendorong pergeseran perilaku masyarakat menuju ke layanan perbankan yang berbasis digital.

Fenomena tersebut tercermin dari pertumbuhan pengguna layanan *Mobile Banking* yang mencatat lonjakan signifikan pada kuartal I 2025. BRImo milik Bank BRI telah mencapai 40,28 juta pengguna, MyBCA dan BCA Mobile mencatat 33,4 juta pengguna, Livin' by Mandiri meningkat menjadi 30,7 juta pengguna, dan Wondr by BNI mencapai 6,8 juta pengguna (Bisnis.com, 2025). Tingkat *Mobile Banking* yang tinggi mengindikasikan bahwa bank semakin mengandalkan solusi digital guna memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan kecepatan transaksi, serta menjaga daya saing di tengah pergeseran perilaku pelanggan menuju transaksi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa *Mobile Banking* memiliki potensi untuk memengaruhi kemampuan bank dalam meningkatkan keuntungan.

Menurut Anggarawati dan Suarjaya (2023) semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan *Mobile Banking* maka akan menghasilkan profit dan peningkatan yang terjadi pada rasio ROA, bahwa pada penerapan *Mobile Banking* mampu berkontribusi dalam hal peningkatan profitabilitas bank yang ada di Indonesia. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Indrayeni (2024) menyatakan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh positif secara signifikan terhadap ROA. Namun, hal ini berbanding terbalik dengan penelitian Thio dan Yusniar (2021) menyatakan bahwa *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap ROA.

Selain memanfaatkan layanan digital seperti *Mobile Banking*, sumber pendapatan lain yang semakin penting bagi bank adalah *fee-based income*, yaitu pendapatan operasional non bunga yang diperoleh bank sebagai komisi

atau jasa-jasa keuangan yang telah diberikan kepada nasabah, meliputi pendapatan dari layanan seperti *bancassurance*, *safe deposit box*, dan layanan transaksi digital yang semakin berperan penting dalam mendukung pendapatan bank Yaqinah dan Wardana (2022). Perkembangan sektor perbankan dan meningkatnya permintaan untuk layanan transaksi yang cepat dan efisien mendorong institusi perbankan untuk mengoptimalkan sumber pendapatan non bunga melalui *Fee Based Income*. Situasi ini mendorong bank untuk tidak hanya bergantung pada pendapatan bunga, tetapi semakin menekankan pentingnya *Fee Based Income* dalam memperkuat profitabilitas bank di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

Menuju akhir 2025, fenomena mulai terlihat ketika industri perbankan menunjukkan *fee-based income* tampak sebagai penopang utama kinerja ketika pendapatan bunga menghadapi tekanan. BNI menjadi contoh nyata dari pergeseran ini, dengan pendapatan bunga bersih yang turun 0,95% menjadi Rp 32,35 triliun, namun pada saat yang sama mampu mencatat kenaikan *fee-based income* hingga 7,91% menjadi Rp 18,47 triliun. Fenomena serupa terlihat pada KB Bank yang berhasil meningkatkan *Fee Based Income* secara drastis dari Rp 48,21 miliar menjadi Rp 267,58 miliar meski pendapatan bunganya turun 0,42%. Bahkan pada BPD DIY, meski pertumbuhannya lebih moderat, *fee-based income* tetap meningkat 2,48% dan berperan melengkapi kenaikan pendapatan bunga bersih (Kontan, 2025).

Kemajuan dalam layanan digital dan perubahan perilaku nasabah menunjukkan bahwa *Fee Based Income* kini menjadi strategi yang penting bagi

perbankan untuk menjaga keuntungan di tengah persaingan industri perbankan dan perubahan pola transaksi masyarakat menuju layanan digital. Fenomena ini menegaskan pentingnya penelitian tentang seberapa besar kontribusi *fee-based income* terhadap keuntungan bank dalam suasana industri keuangan yang semakin kompetitif dan digital. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bintari *et al* (2019) menyatakan bahwa secara parsial *fee-based income* berpengaruh signifikan terhadap ROA. Namun, penelitian lain yang dilakukan oleh Sopian dan Pramiudi (2021) menyatakan bahwa *fee-based income* tidak berpengaruh signifikan terhadap ROA.

Di sisi lain, efektivitas pengelolaan biaya operasional juga memengaruhi profitabilitas bank. Hal tersebut tercermin dalam rasio BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional) yaitu rasio yang membandingkan biaya operasional dengan pendapatan operasional. Rasio ini berfungsi untuk mengukur seberapa efisien dan mampu sebuah bank dalam mengelola serta menjalankan kegiatan usahanya. Rasio BOPO yang semakin rendah mencerminkan efisiensi yang semakin baik dalam pengelolaan sumber daya perbankan. Sebaliknya, peningkatan rasio BOPO menunjukkan adanya kenaikan beban operasional yang dapat memengaruhi kemampuan bank dalam menghasilkan laba.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa rasio BOPO Bank Umum mengalami peningkatan secara tahunan dari 78,68% pada Juni 2024 menjadi 85,65% pada Juni 2025. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh melonjaknya beban operasional bank dari Rp 582,36 triliun menjadi Rp 970,30

triliun. Sejumlah bank besar juga memperlihatkan tren kenaikan BOPO pada kuartal III-2025, seperti BRI yang meningkat dari 67,85% menjadi 71,89%, BNI dari 68,99% menjadi 72,25%, Bank Mandiri dari 54,68% menjadi 63,48%, BTN dari 89,43% menjadi 90,23%, serta CIMB Niaga dari 72,85% menjadi 73,23% (Kontan, 2025).

Fenomena tersebut menegaskan bahwa kemampuan bank dalam menjaga efisiensi operasional masih menjadi faktor penting dalam mempertahankan profitabilitas. Hal ini sejalan dengan penelitian Astuti (2022) yang menemukan bahwa BOPO berpengaruh negatif signifikan terhadap ROA, yang menunjukkan bahwa peningkatan beban operasional dapat menurunkan profitabilitas bank akibat menurunnya tingkat efisiensi operasional. Namun, penelitian Savina, *et al* (2025) menyatakan bahwa beban operasional terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dimaksudkan untuk melakukan pengujian lebih lanjut dengan variabel independen yang dipakai sebagai dasar untuk meneliti pengaruh terhadap variabel dependen. Dalam kaitannya dengan penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu: "Pengaruh Pemanfaatan *Mobile Banking*, *Fee Based Income*, dan BOPO terhadap Profitabilitas Bank Konvensional yang Terdaftar di BEI".

1.2. Rumusan Masalah

Peningkatan transaksi pembayaran secara digital dan bertambahnya pengguna *Mobile Banking* menunjukkan bahwa nasabah mulai beralih ke layanan yang menggunakan teknologi. Situasi ini bisa meningkatkan

pendapatan bank melalui perluasan layanan dan peningkatan *fee-based income* sebagai sumber penghasilan non-bunga. Namun, di sisi lain, ada tekanan pada pendapatan bunga dan meningkatnya rasio BOPO yang menunjukkan bahwa efisiensi dalam operasi masih menjadi sebuah tantangan. Meskipun ROA dari bank konvensional cenderung naik, masih ada fluktuasi yang menunjukkan ada dinamika dalam menjaga kestabilan profitabilitas.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pemanfaatan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap profitabilitas bank konvensional yang terdaftar di BEI pada periode 2020–2024?
2. Apakah pemanfaatan *Fee-Based Income* berpengaruh terhadap profitabilitas bank konvensional yang terdaftar di BEI pada periode 2020–2024?
3. Apakah pemanfaatan BOPO berpengaruh terhadap profitabilitas bank konvensional yang terdaftar di BEI pada periode 2020–2024?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar dari fokus utama, maka perlu ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Periode penelitian yang dilakukan adalah tahun 2020 sampai dengan 2024.
2. Ukuran profitabilitas yang dipakai adalah ROA.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Mobile Banking* terhadap profitabilitas bank konvensional yang terdaftar di BEI.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Fee-Based Income* terhadap profitabilitas bank konvensional yang terdaftar di BEI.
3. Untuk menganalisis pengaruh BOPO terhadap profitabilitas bank konvensional yang terdaftar di BEI.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur dan pengetahuan di bidang manajemen keuangan, khususnya mengenai pengaruh *Mobile Banking*, *Fee-Based Income* dan BOPO terhadap profitabilitas perbankan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi dalam memperkaya kajian mengenai transformasi digital di sektor perbankan dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja keuangan bank.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak perbankan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan profitabilitas melalui optimalisasi layanan digital, peningkatan *fee-based income*, dan efisiensi biaya operasional.

- b. Bagi regulator seperti OJK dan Bank Indonesia, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menyusun atau mengevaluasi kebijakan yang mendukung pengembangan digitalisasi perbankan di Indonesia.
- c. Bagi investor dan masyarakat, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi profitabilitas bank konvensional sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan investasi.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi acuan atau dasar untuk melakukan penelitian lanjutan dengan variabel, periode, atau pendekatan yang berbeda.

