

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini, perkembangan teknologi digital berkembang sangat pesat dan cepat. Menurut (L. G. K. Dewi et al., 2021) Indonesia adalah salah satu negara yang menunjukkan pertumbuhan pesat dalam teknologi digital di kawasan Asia Tenggara. Perkembangan teknologi di zaman ini banyak memberikan kemudahan dan keefektifan diberbagai aspek kegiatan bisnis salah satunya aspek perbankan dengan dimunculkannya aplikasi *mobile*. Menurut (Martadinata, 2022) aplikasi *mobile* dapat mempermudah pemangku kepentingan dalam memperoleh layanan terbaik.

Pesatnya kemajuan dan pertumbuhan teknologi digital telah mendorong industri perbankan untuk melahirkan produk-produk perbankan elektronik seperti aplikasi *mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan baru yang disediakan oleh lembaga keuangan untuk membantu klien dalam melakukan operasi perbankan melalui perangkat seluler. Munculnya ponsel dan aplikasi *mobile banking* telah merevolusi cara transaksi perbankan tradisional, yang biasanya mengharuskan nasabah untuk mengunjungi bank secara fisik. Kemajuan teknologi ini memberikan kemungkinan bagi nasabah untuk melaksanakan transaksi perbankan dari jarak jauh melalui perangkat *mobile* mereka. (Mu'asiroh & Darwanto, 2021). *Mobile banking* sebagai bagian dari produk *electronic banking* (Hendarsyah, 2018).

Saat ini, mayoritas perbankan di Indonesia, baik bank pemerintah, swasta, komersial, ataupun syariah, telah memperkenalkan produk mobile banking sebagai layanan elektronik. BNI berhasil meraih predikat sebagai bank BUMN pertama yang memperkenalkan layanan pembukaan rekening dengan digital melalui aplikasi mobile banking. Produk *Mobile banking* BNI diberi nama dengan *BNI Mobile* (Bank Negara Indonesia, 2021: 13).

BNI Mobile Banking ditetapkan untuk tetap menjadi produk andalan BNI sepanjang tahun 2021. Peningkatan jumlah pengguna di tahun 2021 dibuktikan dengan pertumbuhan sebesar 38,85% menjadi 10,81 juta pengguna dibandingkan 7,79 juta pengguna di tahun 2020. BNI Seluler telah mengamati lonjakan basis penggunanya, yang telah menghasilkan peningkatan yang patut dicatat dalam jumlah total transaksi. Secara khusus, platform tersebut telah mencatat total 433,84 juta transaksi, menunjukkan pertumbuhan sebesar 43,42% dibandingkan dengan angka tahun sebelumnya sebesar 302,49 juta transaksi (Bank Negara Indonesia, 2021: 15). Jumlah pengguna berbanding lurus dengan jumlah transaksi *mobile banking*, adapun data yang dimiliki PT. Bank Negara Indonesia periode 2017-2021 yaitu:

Tabel 1.1
Pengguna Aktif dan Jumlah Transaksi BNI

	2021	2020	2019	2018	2017
Pengguna Aktif	10.812.341	7.786.849	4.877.738	2.892.518	1.368.771
Jumlah Tansaksi (juta)	433,84	302,49	201,85	96,88	32,3

Sumber: laporan keuangan tahunan (diolah), 2022

Bank Negara Indonesia merupakan bank milik pemerintah yang bersekala nasional bahkan saat ini sudah membuka 6 Kantor Cabang Luar Negeri (KCLN) di Singapura, Hong Kong, Tokyo, New York, London, dan Seoul (Bank Negara Indonesia, 2021:878). Mengikuti perkembangan teknologi sebagian besar bank umum telah mengeluarkan produk *mobile banking* sebagai sarana ekspansi bisnis. Berdasarkan data dari “*Banking Service Excellence Awards 2022*” menempatkan BNI sebagai bank dengan fitur *E-Banking* Terbaik di Indonesia Tahun 2022 (Christiyaningsih, 2022). Berdasarkan hal tersebut dengan memilih BNI menjadi objek penelitian dapat merepresetasikan kondisi produk *mobile banking* secara umum di Indonesia.

BNI Mobile memberikan jasa-jasa yang berupa transfer BNI dan Antar Bank Lain, Transfer BI-FAST, Top-Up e-Wallet, DiKado, QRIS BNI Mobile Banking, Tarik Tunai Tanpa Kartu (Mobile Tunai), Pembelian Pulsa dan Paket Data, Pembelian Token Listrik. Semua jasa-jasa yang disediakan oleh BNI dikenakan tarif biaya admin (Bank Negara Indonesia, 2021). Biaya admin ini masuk ke pendapatan perusahaan yang disebut dengan *fee based income* (Pendapatan Non Bunga). Berikut data mengenai perkembangan *fee based income* dari tahun 2017-2021.

Tabel 1.2
Fee Based Income BNI

	2021 (Rp- Juta)	2020 (Rp- Juta)	2019 (Rp- Juta)	2018 (Rp- Juta)	2017 (Rp- Juta)
(KCLN) Pendapatan Kantor Cabang Luar Negeri	345.598	764.277	504.538	237.120	249.641

Pendapatan Perbankan Internasional Dalam Negeri	1.832.000	1.651.000	1.723.000	1.594.000	1.303.000
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Sumber: laporan keuangan tahunan (diolah), 2022

Bagi bank *mobile banking* diciptakan dengan tujuan menambah *fee based income*. Dengan kondisi tersebut dikeluarkannya biaya untuk inovasi dalam fitur-fitur *mobile banking* dapat menaikkan *fee based income*. Khusus bank BNI inovasi terkait dengan *mobile banking* sudah dilakukan sangat baik, hal ini dibuktikan dengan penghargaan yang diperoleh sebagai bank dengan fitur *mobile banking* terbaik di Indonesia tahun 2022. Namun berdasarkan tabel di atas dapat diketahui sepanjang 2017 sampai 2021 *fee based income* mengalami fluktuasi yaitu cabang luar negeri mengalami kenaikan ditahun 2020 dan mengalami penurunan kembali ditahun 2021. Sedangkan berbanding terbalik dengan *fee based income* dalam negeri di tahun 2020 mengalami penurunan dan di tahun 2021 mengalami kenaikan.

Di tahun 2021, BNI mampu membukukan laba bersih sebesar Rp10,9 triliun, meningkat hingga 232,2% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan laba yang signifikan ini terutama ditopang oleh pertumbuhan *Net Interest Income* (NII) yang mengalami kenaikan 12,4% secara YoY, serta pendapatan operasional selain bunga (*fee based income*) yang juga tumbuh positif sebesar 23,2% YoY (Bank Negara Indonesia, 2021).

Pengguna aktif dihitung berdasarkan jumlah pengguna unik selama periode yang dipilih. Jika seorang pengguna menggunakan aplikasi beberapa kali dalam satu hari, pengguna tersebut dihitung sebagai satu pengguna aktif. Akan tetapi, pengguna tidak dihitung sebagai pengguna aktif apabila pengguna yang berhenti menggunakan aplikasi, pengguna menginstalasi aplikasi tetapi belum

menggunakannya selama periode yang dipilih. Bagi perusahaan, pengguna aktif penting karena mereka berpotensi menghasilkan pendapatan. Aplikasi membutuhkan pengguna aktif agar dapat bertahan, oleh karena itu jumlah pengguna aktif yang ideal merupakan sinyal positif.

Jumlah pengguna aktif dapat digunakan untuk memeriksa kesehatan aplikasi secara umum dan sebagai langkah pertama untuk menghitung metrik yang lebih detail dan informatif di masa mendatang. Metrik ini memberikan informasi berharga bagi *developer* dan marketer aplikasi tentang pertumbuhan, *engagement*, dan *loyalitas* aplikasi. *Customer loyalty* atau *loyalitas* konsumen adalah respon atau sikap pelanggan berupa komitmen, kelekatan dan kesetiaan pada suatu merek, toko, pabrikan, jasa, atau entitas lain pada kurun waktu tertentu yang ditandai dengan pembelian atau melakukan transaksi secara berulang yang konsisten (Sangadji & Sopiah., 2013).

Transaksi digital adalah jenis pembayaran non tunai atau *cashless* yang dilakukan secara virtual melalui aplikasi atau website pada smartphone atau perangkat lainnya (Putri, 2022). Meningkatnya transaksi dipengaruhi oleh tingginya jumlah pengguna aplikasi. Selain itu transaksi digital semakin digemari masyarakat karena keamanan yang diberikan dan telah dilindungi oleh lembaga keuangan resmi Indonesia. Menurut (N. Dewi et al., 2017) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan keamanan mempengaruhi minat penggunaan *elektronik mobile*. Tentunya dalam melakukan transaksi dikenakan tarif berupa biaya admin yang akan masuk kependapatan aplikasi. Dalam dunia perbankan pendapatan dari biaya admin masuk ke *fee based income*. *Fee*

based income adalah keuntungan yang didapat dari transaksi yang diberikan dalam jasa-jasa bank lainnya atau selain *spread based* (Niu & Hasan, 2019).

Sehingga dalam penelitian (Hadi & Nurjanah, 2017) menjelaskan bahwa Jumlah mesin dan volume transaksi secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan *fee based income* dari Mesin EDC di cabang Jakarta Plaza Indonesia. *Fee based income* perbankan tidak hanya di pengaruhi oleh mesin EDC saja tapi *mobile banking* juga dapat mempengaruhi *fee based income*. Serta menurut penelitian yang dilakukan oleh (Surachim et al., 2021) menjelaskan bahwa nominal transaksi pada *mobile banking* mengalami kenaikan maka *fee based income* akan turut mengalami kenaikan. Dari penelitian sebelumnya peneliti menggunakan indikator jumlah pengguna aktif dan jumlah transaksi *mobile banking* terhadap *fee based income*. Penggunaan indikator ini bertujuan untuk menegaskan bahwa *fee based income* tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Mobile Banking BNI Terhadap Fee Based Income Periode 2017-2021”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan Latar belakang penelitan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. BNI Mobile mendapat penghargaan dengan fitur *E-Banking* Terbaik di Indonesia Tahun 2022 menurut *Banking Service Excellence Awards 2022*.
2. Pengguna aktif *Mobile Banking* yang terus meningkat beririnan dengan jumlah transaksi yang meningkat.

3. Tingkat laba bersih Bank Negara Indonesia yang meningkat tiap tahunnya.
4. BNI mengalami fluktuasi pada *fee based income*.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini diharapkan tetap pada lingkup pembahasannya dan analisis yang dilakukan jelas, oleh karena itu perlu adanya pembatas ruang lingkup dan pembahasan dalam penelitian. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini berfokus pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).
Variabel bebas dalam penelitian adalah jumlah pengguna *mobile banking* (X_1) dan jumlah transaksi *mobile banking* (X_2) sedangkan variabel terikat (Y) adalah *fee based income* pada Bank Neagra Indonesia.
2. Periode waktu yang digunakan hanya tahun 2017-2021 berdasarkan laporan keuangan tahunan yang dipublikasi pada website resmi Bank BNI.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka perumusan masalah yang diteliti adalah:

1. Apakah jumlah pengguna aktif *mobile banking* berpengaruh terhadap *fee based income*?
2. Apakah jumlah transaksi *mobile banking* berpengaruh terhadap *fee based income*?
3. Apakah jumlah pengguna aktif *mobile banking* berpengaruh terhadap jumlah transaksi *mobile banking*?
4. Apakah jumlah transaksi *mobile banking* mampu memediasi pengaruh jumlah pengguna aktif *mobile banking* terhadap *fee based income*?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang ditetapkan, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Mengetahui pengaruh jumlah pengguna aktif *mobile banking* terhadap *fee based income*.
2. Mengetahui pengaruh jumlah transaksi *mobile banking* terhadap *fee based income*.
3. Mengetahui pengaruh jumlah pengguna aktif *mobile banking* terhadap jumlah transaksi *mobile banking*.
4. Mengetahui apakah jumlah transaksi *mobile banking* mampu memediasi pengaruh jumlah pengguna aktif *mobile banking* terhadap *fee based income*?

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi untuk menjadi kajian penelitian maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori manajemen perbankan serta dapat memberikan kontribusi positif bagi pengetahuan manajemen perbankan yang berkaitan dengan *fee based income* dan *mobile banking*.

2. Manfaat Praktis

Adapun secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran bagi perusahaan tentang layanan *mobile banking* dalam meningkatkan *fee based income*.

b. Bagi Institusi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk mengangkat topik penelitian tentang *mobile banking* dan *fee based income*.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memberikan tambahan wawasan atau pengetahuan mengenai pengaruh jumlah pengguna aktif dan jumlah transaksi *mobile banking* terhadap *fee based income*.

