

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

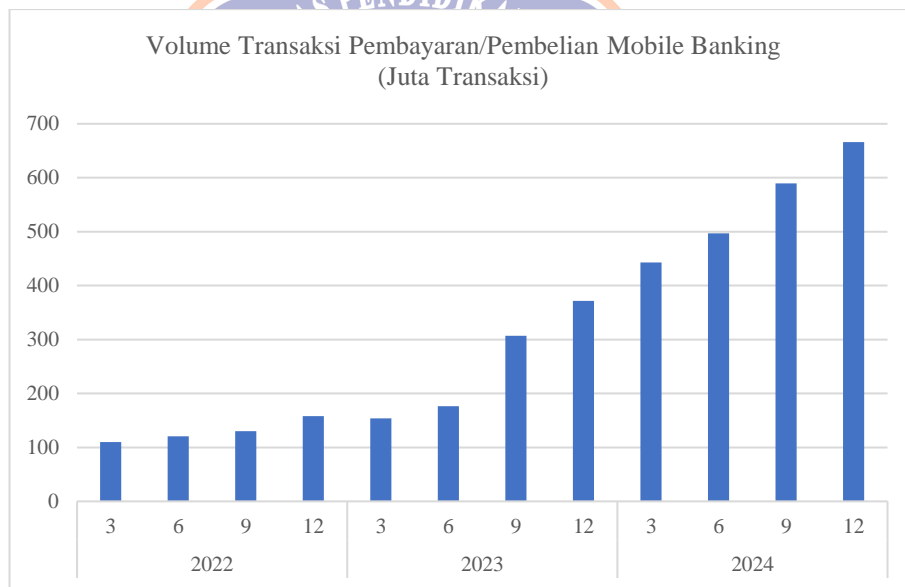
Teknologi saat ini menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Teknologi yang terus berkembang mempengaruhi segala aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi (Pasek et al., 2024). Transformasi teknologi dalam bidang ekonomi memberikan banyak perubahan, salah satunya digitalisasi layanan keuangan (Kustono et al., 2020). *Financial technology (fintech)* adalah kolaborasi antara teknologi dan keuangan yang digunakan untuk mendukung layanan perbankan dan keuangan (Herawati et al., 2020). *Fintech* menghasilkan inovasi produk finansial yang memudahkan, mempercepat, dan memperluas akses masyarakat terhadap produk-produk keuangan (Adji et al., 2023). Perkembangan *fintech* di Indonesia berlanjut pada layanan *e-banking*. Bank pertama kali menggunakan layanan *e-banking* adalah Bank Internasional Indonesia pada September 1988. Pada tahun 2002-an menandai awal perkembangan pesat *fintech* di Indonesia. Dalam perkembangannya, mobile banking (m-banking) hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang membutuhkan mobilitas tinggi (Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia, 2021).

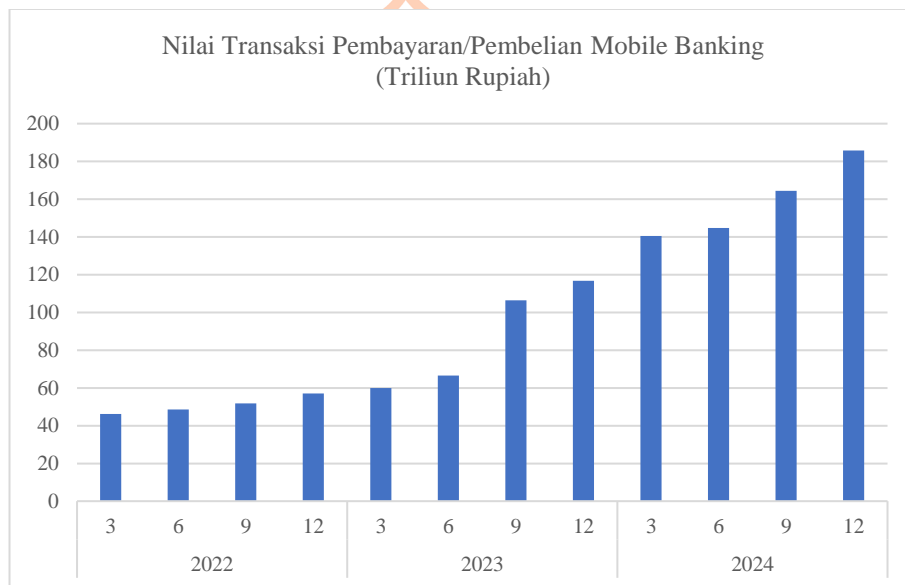
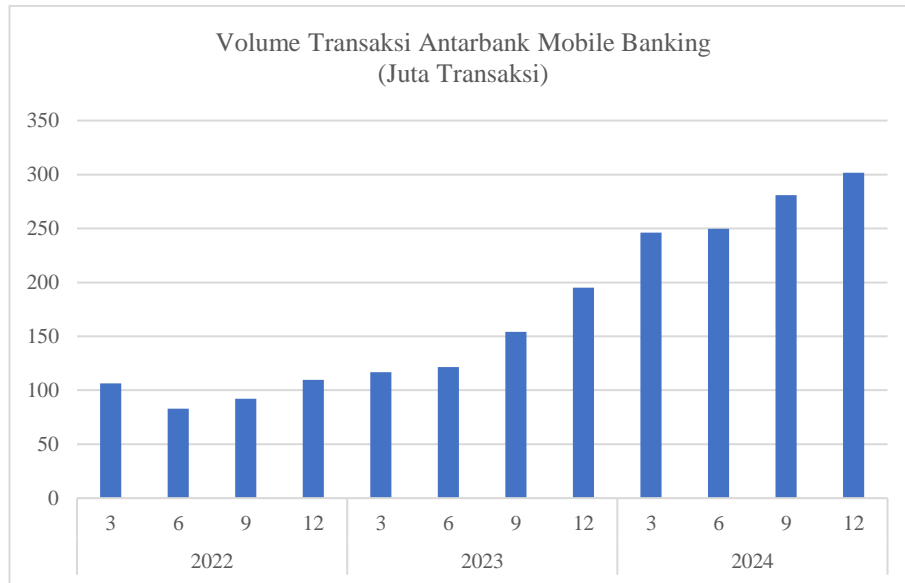
Berbagai bentuk *fintech* menjadi terobosan dalam mentransformasikan produk keuangan tradisional menjadi beragam variasi (Julianto et al., 2021). Salah satu transformasi ini ditandai dengan pergeseran dari alat pembayaran tunai ke alat pembayaran non-tunai. Teknologi ini memberikan pandangan

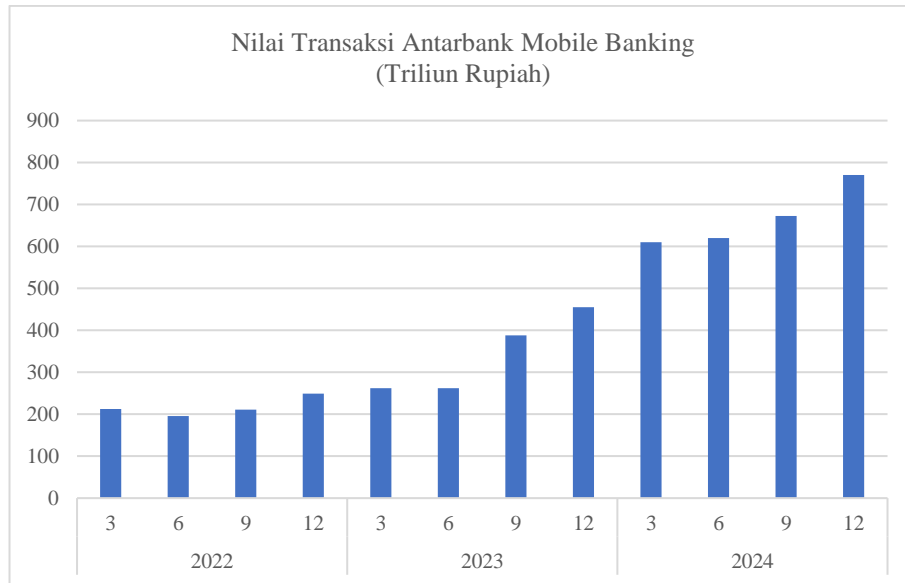
mengenai pembayaran non-tunai yang lebih praktis, efisien, dan aman dalam bertransaksi melalui media digital (Dewi et al., 2021). Hadirnya layanan jasa keuangan secara digital memberikan masyarakat banyak pilihan untuk mengakses layanan keuangan tanpa perlu datang secara fisik ke kantor lembaga jasa keuangan (Herawati et al., 2024). Selain itu, Bank Indonesia telah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang diharapkan mampu meminimalisir kendala dalam pembayaran tunai (Bank Indonesia, 2020a). Transformasi tersebut menggeser pola konsumsi masyarakat dan menuntut sistem pembayaran untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi yang praktis dan mudah diakses melalui ponsel (Pasek et al., 2022). Perubahan ini dikenal sebagai *cashless society* yang menunjukkan adanya perubahan gaya transaksi di masyarakat (Alicia & Dewi, 2024). Untuk memenuhi tuntutan tersebut, perkembangan sistem pembayaran di Indonesia kini berfokus pada penguatan infrastruktur dan pengembangan teknologi informasi. Dalam upaya tersebut, lembaga perbankan saling berlomba untuk meningkatkan sistem pembayaran mereka dalam bentuk layanan digital (Bank Indonesia, 2020c).

Bank-bank di Indonesia mulai menggunakan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan efisiensi operasional (Laelasari et al., 2024). Layanan perbankan yang sering digunakan masyarakat adalah mobile banking dan internet banking. Keduanya merupakan layanan perbankan untuk melakukan transaksi finansial dimana saja dan kapan saja (Bank Tabungan Negara, 2024). Saat ini penggunaan mobile banking mengalami peningkatan yang pesat. Bank Indonesia mencatat volume

transaksi pembayaran/pembelian dan volume transaksi antarbank melalui mobile banking mengalami peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2024, volume transaksi pembayaran/pembelian dan volume transaksi antarbank melalui mobile banking di Indonesia meningkat masing-masing 123% dan 85% (yoy) dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Sejalan dengan peningkatan volume transaksi, nilai transaksi pembayaran/pembelian dan nilai transaksi antarbank melalui mobile banking juga mengalami peningkatan sebesar 83% dan 103% (yoy) dibandingkan tahun sebelumnya (Bank Indonesia, 2025). Pertumbuhan ini didorong oleh preferensi masyarakat yang semakin beralih ke transaksi melalui kanal digital (Rachman, 2025).

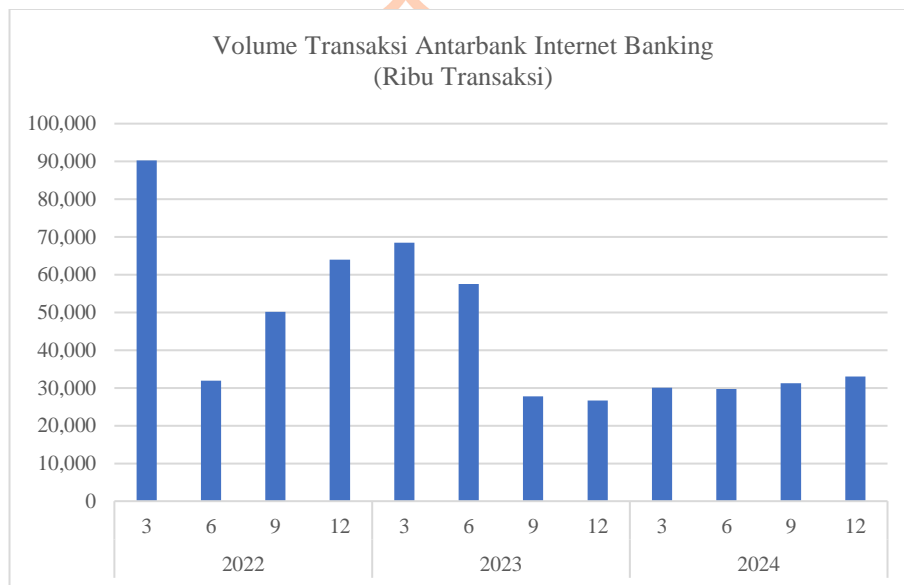
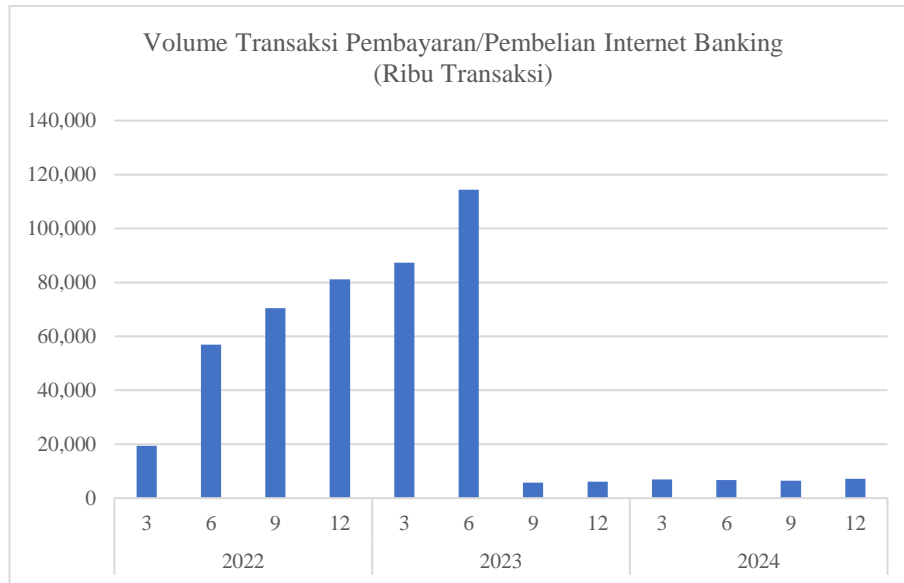


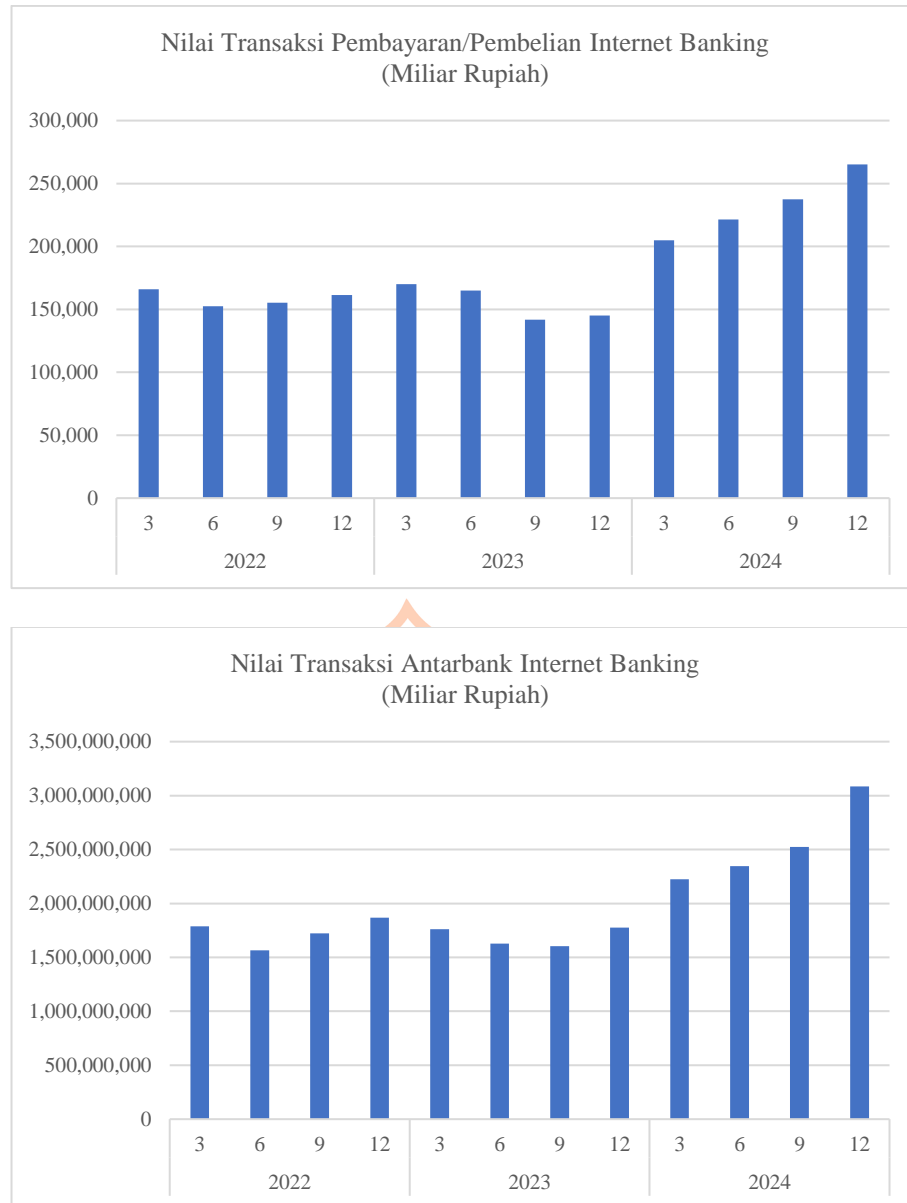




**Gambar 1.1.**  
Data Volume dan Nilai Transaksi Mobile Banking  
(Sumber: Data diolah dari Bank Indonesia  
<https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/default.aspx>)

Disisi lain, internet banking juga mengalami perkembangan. Dapat dilihat pada data periode 2022 sampai 2024, transaksi internet banking mengalami pertumbuhan. Meskipun volume transaksi pembayaran/pembelian dan volume transaksi antarbank melalui internet banking pada tahun 2024 mengalami penurunan sebanyak masing-masing 88% dan 35% (yoy), tetapi nilai transaksi pembayaran/pembelian dan nilai transaksi antarbank melalui internet banking tetap menunjukkan pertumbuhannya. Pada tahun 2024, nilai transaksi pembayaran/pembelian dan nilai transaksi antarbank melalui internet banking meningkat sebesar 42% dan 46% (yoy) dari tahun sebelumnya (Bank Indonesia, 2025).

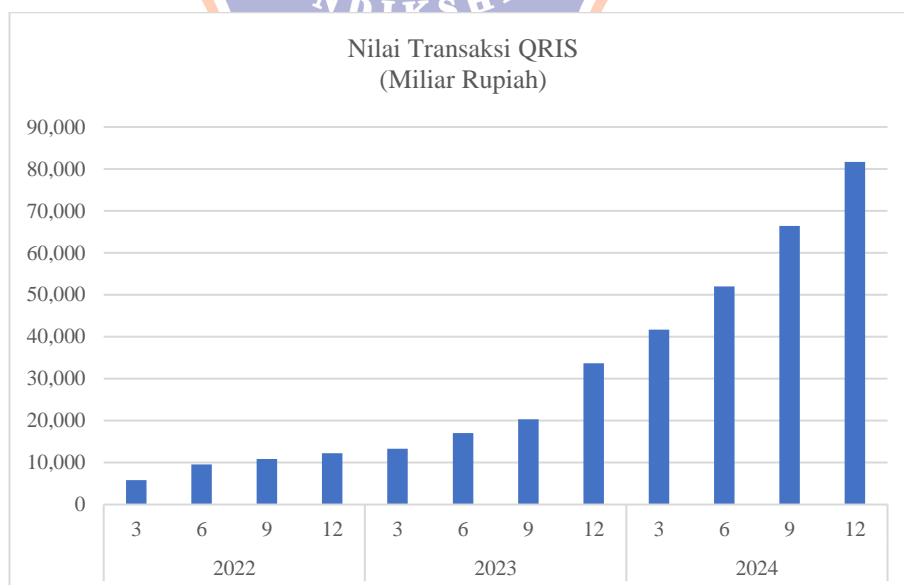
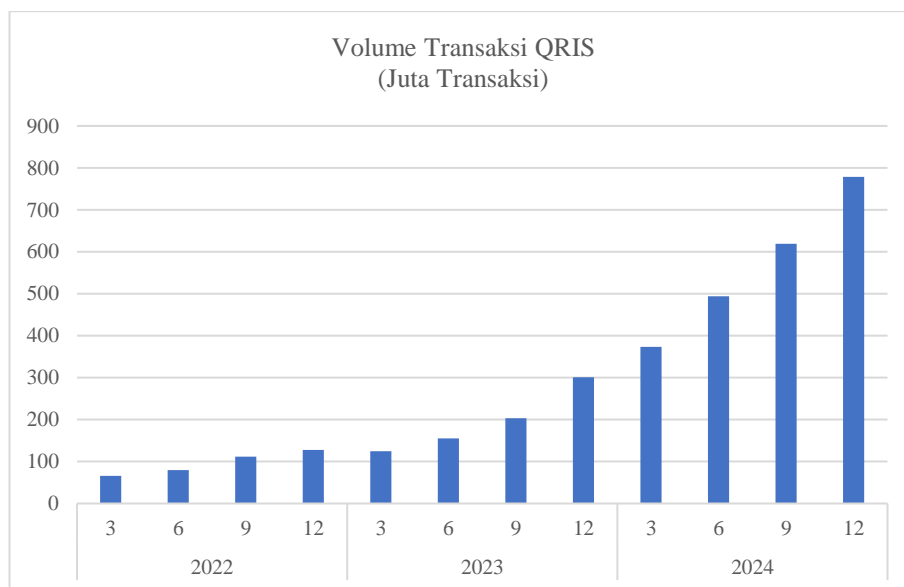


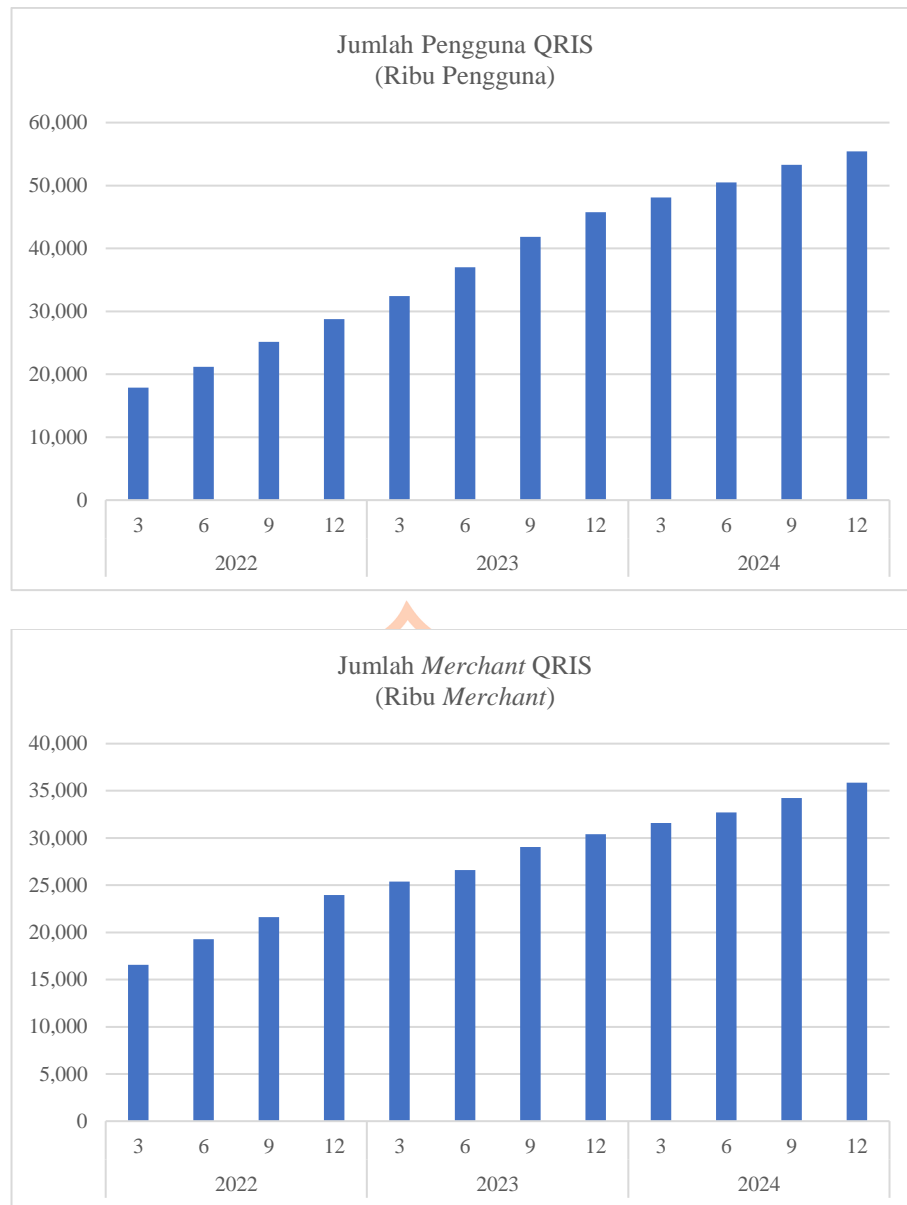


**Gambar 1.2.**  
**Data Volume dan Nilai Transaksi Internet Banking**  
 (Sumber: Data diolah dari Bank Indonesia  
<https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/default.aspx>)

Untuk menyukseskan GNNT, Bank Indonesia juga meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) untuk memenuhi kebutuhan akan proses transaksi pembayaran yang mudah, cepat, dan aman. QRIS diluncurkan pada tanggal 17 Agustus 2019 dan mulai masif digunakan sejak 1 Januari 2020 (Bank Indonesia, 2020b). Sejak diluncurkan, QRIS mengalami pertumbuhan

yang pesat. Hal ini tergambar pada data periode 2022 hingga 2024. Pada tahun 2024, volume transaksi QRIS mencapai 6.238 juta dengan kenaikan 192% (yoy) dari tahun sebelumnya. Selain itu, nilai transaksi QRIS juga mengalami kenaikan sebesar 191% (yoy) dari tahun 2023, dengan nilai transaksi sebesar Rp659.641 miliar. Bank Indonesia juga mencatat pertumbuhan jumlah pengguna dan jumlah *merchant* QRIS pada tahun 2024 masing-masing 35% dan 21% (yoy) (Bank Indonesia, 2025).





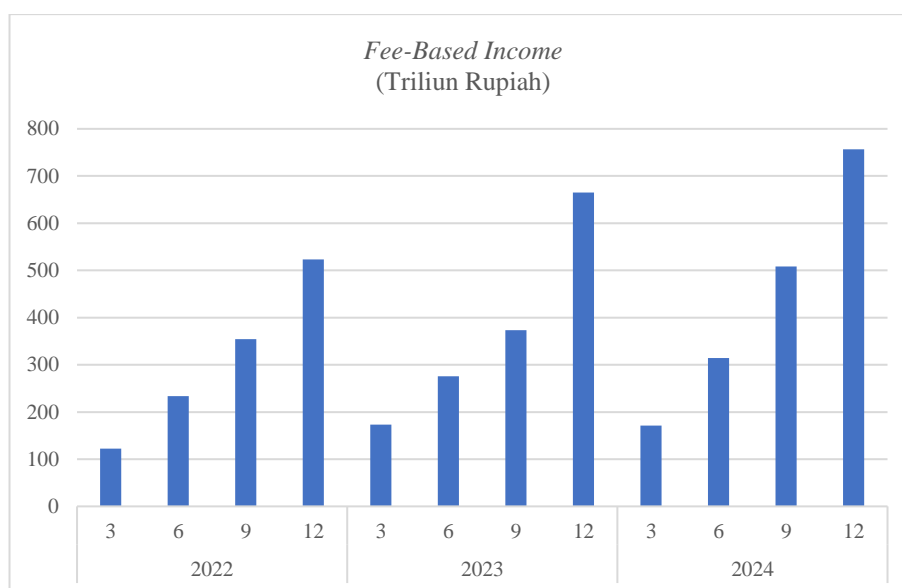
Gambar 1.3.  
Data Kinerja QRIS  
(Sumber: Data diolah dari Bank Indonesia)

Perbankan memegang peran penting dalam mendorong adopsi dan pertumbuhan QRIS di Indonesia. Bank dapat mendaftar sebagai penyelenggara jasa sistem pembayaran yang berizin Bank Indonesia untuk mengelola transaksi QRIS, baik untuk *merchant* maupun konsumen (Bank Indonesia, 2020b). Selain itu, bank juga berperan dalam memberikan edukasi terkait QRIS kepada

*merchant* dan konsumen. Edukasi ini akan membantu *merchant* maupun konsumen dalam menggunakan layanan digital dengan efektif dan bijak. Edukasi ini juga dapat membuat pengguna QRIS lebih berhati-hati dalam melindungi informasi pribadi saat melakukan transaksi perbankan (SPE Solution, 2025). Dengan adanya QRIS, perbankan di Indonesia dapat meningkatkan inklusi keuangan. Hal ini akan meningkatkan akses keuangan di Indonesia dan mendukung pertumbuhan ekonomi di berbagai sektor (Salehudin, 2023).

Transaksi digital memberikan peluang besar bagi perbankan dalam meningkatkan pendapatan berbasis biaya (*fee-based income*). *Fee-based income* adalah keuntungan yang didapat dari transaksi yang diberikan dalam jasa-jasa bank lainnya (Rahmadani et al., 2023). Bank juga menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya, dengan itu bank akan memperoleh pendapatan diluar pendapatan bunga kredit (Rohmah et al., 2022). *Fee-based income* bersifat stabil, tidak tergantung pada suku bunga pasar, dan dapat menjadi pilar penting dalam meningkatkan kinerja keuangan bank (Syahrani & Fitri, 2025). Penelitian menunjukkan bahwa *fee-based income* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perubahan laba (Asiska & Pratiwi, 2022; Sasongko & Mahastanti, 2023). Oleh karena itu, pengembangan sumber dan peningkatan *fee-based income* menjadi strategi penting untuk meningkatkan pendapatan perbankan, salah satunya dengan mengadopsi layanan digital (Simamora & Waspada, 2023). Pada tahun 2024, *fee-based income* industri perbankan

mencapai Rp4.894 triliun dengan kenaikan 29% (yoy) dari tahun sebelumnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2025).



Gambar 1.4.  
Data *Fee-Based Income* Industri Perbankan  
(Sumber: Data diolah dari OJK)

Meskipun implementasi transaksi digital di sektor perbankan terus berkembang, kontribusinya terhadap *fee-based income* bank secara nasional masih belum jelas. Hal ini ditunjukkan pada hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, di mana ditemukan ketidakseragaman dalam pelaporan transaksi digital antarbank. Informasi terkait transaksi digital dan kontribusinya terhadap *fee-based income* dapat ditemukan pada laporan tahunan, laporan keberlanjutan, maupun dilaporkan langsung kepada Bank Indonesia. Variasi ini menunjukkan bahwa meskipun transaksi digital berpotensi meningkatkan *fee-based income* bank, realisasi dampaknya masih belum jelas secara keseluruhan. Transaksi digital menyumbang *fee-based income* karena pada umumnya bank akan mengenakan biaya jasa kepada nasabah yang akan menggunakan layanan digital, sehingga semakin banyak transaksi yang dilakukan seharusnya

memberikan banyak *fee-based income* bagi bank (Setiyono & Hidayatullah, 2021). Oleh karena itu, dengan mengadopsi transaksi digital seharusnya dapat meningkatkan *fee-based income* bagi bank, karena bank akan mendapatkan biaya layanan yang dibebankan kepada nasabah maupun *merchant* QRIS (Anggarawati & Suarjaya, 2023). Biaya jasa yang dikenakan kepada *merchant* oleh penyelenggara jasa pembayaran disebut MDR QRIS yang sepenuhnya diberikan kepada penyelenggara jasa pembayaran (Bank Indonesia, 2023).

Transaksi digital penting untuk diperhatikan dalam upaya peningkatan *fee-based income* (Surachim et al., 2021). Beberapa penelitian mengenai pengaruh transaksi digital terhadap *fee-based income* telah dilakukan. Namun, hasil penelitian masih menunjukkan inkonsistensi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap *fee-based income* (Haryanto & Septiawan, 2024; Pranata & Dewi, 2023; Surachim et al., 2021). Di sisi lain, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa mobile banking berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *fee-based income* (Anastasia & Munari, 2021; Sihombing et al., 2021; Yogaswari & Diantini, 2024). Selain itu, beberapa penelitian justru menunjukkan bahwa mobile banking tidak berpengaruh terhadap *fee-based income* (Imamah & Safira, 2021; Simamora & Waspada, 2023; Rahayu & Lestari, 2022). Hal serupa juga terjadi pada penelitian mengenai pengaruh internet banking terhadap *fee-based income*. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap *fee-based income* (Ferli et al., 2022; Sukmamuliawanty et al., 2024; Syahrani & Fitri, 2025). Namun, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa internet banking berpengaruh negatif dan

signifikan terhadap *fee-based income* (Mayasari et al., 2021; Tambunan & Aziza, 2024; Yogaswari & Diantini, 2024). Bahkan, beberapa penelitian justru menunjukkan bahwa internet banking tidak berpengaruh terhadap *fee-based income* (Haryanto & Septiawan, 2024; Manalu et al., 2022; Simamora & Waspada, 2023).

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada, serta adanya inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya, dan belum banyak penelitian mengenai hubungan QRIS terhadap *fee-based income* mendorong dilakukannya penelitian ini. Adapun judul penelitian ini adalah **“Analisis Dampak Pertumbuhan Transaksi Digital terhadap *Fee-Based Income* Industri Perbankan”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak pertumbuhan transaksi digital terhadap *fee-based income* pada perbankan. Dampak pertumbuhan transaksi digital diukur menggunakan kinerja mobile banking, internet banking, dan QRIS yang datanya bersumber dari Bank Indonesia. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan yang digunakan, yaitu menganalisis pengaruh pertumbuhan transaksi digital secara agregat nasional, bukan berdasarkan data bank secara individu. Fokus utama dari penelitian adalah untuk melihat dampak secara makro terhadap industri perbankan secara keseluruhan. Adapun periode waktu yang dipilih adalah Januari 2022 hingga Desember 2024. Pemilihan rentang waktu tersebut mempertimbangkan masa pemulihan ekonomi pasca pandemi Covid-19 dan stabilitas kontribusi layanan digital terhadap *fee-based income*. Perekonomian Indonesia mulai tumbuh positif pada triwulan II tahun 2021 sebesar 7,07 % (yoy) (Badan Pusat Statistik,

2021), tren pemulihan pasca pandemi ini berlanjut hingga 2024 (Badan Pusat Statistik, 2025).

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1.2.1. Meskipun implementasi mobile banking, internet banking, dan QRIS di sektor perbankan terus berkembang, kontribusinya terhadap *fee-based income* bank masih belum jelas;
- 1.2.2. Terdapat ketidakseragaman dalam pelaporan transaksi digital dan *fee-based income* dari transaksi digital antarbank, sehingga data yang tersedia tidak dalam format yang seragam;
- 1.2.3. Dampak dari adopsi layanan digital terhadap peningkatan *fee-based income* bank menunjukkan hasil yang inkonsisten dari berbagai penelitian sebelumnya.

## 1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan. Penelitian ini akan menguji tiga faktor utama, yaitu mobile banking, internet banking, dan QRIS, yang dianggap mempengaruhi *fee-based income* industri perbankan. Variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan proporsi pertumbuhan bulanan selama periode Januari 2022 hingga Desember 2024. Penelitian ini hanya akan membahas industri perbankan secara nasional dan tidak menganalisis kinerja masing-masing bank secara individu.

#### 1.4.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1.4.1. Apakah mobile banking berpengaruh positif terhadap *fee-based income* industri perbankan?
- 1.4.2. Apakah internet banking berpengaruh positif terhadap *fee-based income* industri perbankan?
- 1.4.3. Apakah QRIS berpengaruh positif terhadap *fee-based income* industri perbankan?

#### 1.5.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1.5.1. Untuk menganalisis pengaruh mobile banking terhadap *fee-based income* industri perbankan;
- 1.5.2. Untuk menganalisis pengaruh internet banking terhadap *fee-based income* industri perbankan;
- 1.5.3. Untuk menganalisis pengaruh QRIS terhadap *fee-based income* industri perbankan.

#### 1.6.Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

### 1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan terkait hubungan antara adopsi teknologi sistem pembayaran dan kinerja keuangan perbankan, terutama dalam meningkatkan *fee-based income* perbankan. Selain itu, diharapkan juga dapat menjadi landasan teoritis baru bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang transformasi digital di sektor keuangan dan dampaknya terhadap *fee-based income*.

### 1.6.2. Manfaat Praktis

#### 1.6.2.1. Bagi Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada perbankan di Indonesia mengenai adopsi transaksi digital dapat berkontribusi terhadap peningkatan *fee-based income* sehingga dapat menyusun strategi ekspansi layanan digital.

#### 1.6.2.2. Bagi Regulator

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan evaluasi terkait efektivitas transaksi digital dalam meningkatkan inklusi keuangan.