

**ELECTRONIC BANKING DAN KINERJA BANK:
STUDI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK.**



SKRIPSI

**Diajukan untuk
memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

Nauli Cahyaning Mekarsari

2014110016

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA EKONOMI PEMBANGUNAN
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 1759/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

**ELECTRONIC BANKING AND BANK'S
PERFORMANCE:
A STUDY ON PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK.**



UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted to complete part of the requirements for
Bachelor's Degree in Economics**

By:

Nauli Cahyaning Mekarsari

2014110016

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS**

PROGRAM IN DEVELOPMENT ECONOMICS

Accredited by National Accreditation Agency No. 1759/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2018

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA EKONOMI PEMBANGUNAN



PERSETUJUAN SKRIPSI

***ELECTRONIC BANKING* DAN KINERJA BANK:
STUDI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK.**

Oleh:

Nauli Cahyaning Mekarsari

2014110016

Bandung, Juli 2018

Ketua Program Sarjana Ekonomi Pembangunan,

Dr. Miryam B. L. Wijaya

Pembimbing,

Dr. Miryam B. L. Wijaya

Ko-pembimbing,

Dr. Franciscus Haryanto, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Nauli Cahyaning Mekarsari
Tempat, tanggal lahir : Klaten, 1 November 1995
NPM : 2014110016
Program Studi : Sarjana Ekonomi Pembangunan
Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

Electronic Banking dan Kinerja Bank:
Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.

Pembimbing : Dr. Miryam B. L. Wijaya
Ko-pembimbing : Dr. Franciscus Haryanto, SE., MM

MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat merupakan peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan, dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagai mana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 30 Juli 2018

Pembuat pernyataan:



(Nauli Cahyaning Mekarsari)

ABSTRAK

Electronic Banking berpotensi dalam meningkatkan kinerja bank dengan cara menghemat biaya operasional dan menghasilkan pendapatan berupa *fee-based income*. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. merupakan salah satu bank yang kini tengah menggencarkan penggunaan *Electronic Banking* dalam kegiatan operasionalnya. Bersamaan dengan itu, pemerintah juga sedang menggencarkan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) untuk mencapai *cashless society*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. sebelum dan setelah penerapan *Electronic Banking*. Berdasarkan hasil *paired-sample t-test*, ditemukan bahwa setelah penerapan *Electronic Banking* profit bank meningkat, namun efisiensi operasional bank menurun. Menurut hasil estimasi *Ordinary Least Square*, tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara *Electronic Banking* dan kinerja bank. Hal ini dapat disebabkan oleh tingginya biaya investasi dan biaya operasional pada awal penerapan *Electronic Banking*. Oleh karena itu, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. perlu mendorong inklusivitas keuangan masyarakat melalui sosialisasi dan promosi mengenai manfaat dari layanan *Electronic Banking*.

Kata kunci: *Electronic Banking*, kinerja, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.

ABSTRACT

Electronic Banking has the potential to improve bank's performance by saving operating expenses and generating fee-based income. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. is one of the banks that are now intensifying the use of Electronic Banking in its operational activities. At the same time, the government is also intensifying the 'Non-Cash National Movement' to achieve a cashless society. This study aims to determine the performance on before and after implementation of Electronic Banking on PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.. Based on the result of paired-sample t-test, it was found that after application of Electronic Banking the bank's profit increased, but bank's operational efficiency decreased. According to Ordinary Least Square estimation results, no significant effect was found between Electronic Banking and bank performance. This may be due to high investment and operating expenses in the early application of Electronic Banking. Therefore, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. should encourage public financial inclusiveness through socialization and promotion about the benefits of Electronic Banking service.

Keywords: *Electronic Banking, performance, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul ***Electronic Banking dan Kinerja Bank: Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.*** Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan. Tentunya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diperlukan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya mendapatkan banyak bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, terimakasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada:

1. Fadmi Widowati. Terimakasih Mama atas cinta, kasih sayang, doa, nasihat, teguran, keringat, dan dukungan yang selalu mengalir. Terima kasih sudah menjadi wanita terkuat di hidup saya. *I love you, Ma.*
2. Danang Krisnanto (Alm.). Terimakasih Papa atas segala kasih sayang, doa, pelajaran hidup, serta dukungan finansial dan moril. Terima kasih atas segala memori berharga yang Papa berikan untuk saya. Semoga Papa di *sana* tersenyum melihat saya yang kini telah berhasil menyelesaikan studi S1. *I love you, Pa.*
3. Aditya Rahma Cahyo Harwidyonanto dan Trinanda Nurcahyo selaku saudara kandung saya. Terimakasih atas kasih sayang, dukungan dan doa yang selalu diberikan untuk saya.
4. Ibu Dr. Miryam B. L. Wijaya, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Katolik Parahyangan sekaligus dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas segala ilmu, perhatian, nasihat, waktu, dan dukungan yang telah diberikan selama saya menimba ilmu di Unpar.
5. Bapak Dr. Fransiscus Haryanto, S.E., M.M. selaku dosen EMK dan ko-pembimbing yang banyak memberikan ilmu, masukan, perhatian, waktu, canda tawa dan dukungan kepada saya.
6. Ibu Ivantia S. Mokoginta, Ph.D. dan Bapak Charvin Lim, S.E., M.Sc selaku dosen EMK. Ibu Noknik Karliya H., Dra., MP. selaku dosen wali penulis. Ibu Siwi Nugraheni, Dra., M.Env., Ibu Januarita Hendrani, Dra., M.A., Ibu Hilda L. Masniaritta Pohan, Ph.D., Bapak Chandra Utama, S.E., M.M., Bapak Ahmad Aswin M, S.E., M.S.E., Bapak Ishak Somantri, Drs., MSP., Bapak Petrus C. Suroso, Drs., MSP., Bapak Agus Sukmana, Drs., M.Sc., Bapak

Ferry Jaya, Drs., M.Si., dan Bapak Yohanes Eko. Terima kasih atas segala bimbingan, ilmu, dan kebaikan yang telah diberikan kepada saya.

7. Cechillia Revie. Terimakasih *sobat misqin*-ku karena sudah menjadi sahabat yang selalu ada. Terima kasih atas suka duka dan canda tawa yang anda bagikan dengan saya.

Nidia Putri Utami, Jessica, Taracandra, Noviana, dan Bilaa. Terimakasih karena sudah menjadi sahabat yang bersedia berbagi cerita, ilmu, dan pengalaman menyenangkan. Semoga apapun itu cita-cita dan keinginan kita dapat tercapai. *Aamiin*.

8. Shafiah Meike, Vincentius Andrew, Al Faisal Mulk, Regina Veronica, Kak Ben, dan Kak Ervina selaku teman seperjuangan skripsi. Terima kasih atas segala dorongan, masukan, dan kebersamaan yang selama ini telah dibagikan kepada saya.
9. Martine, Utami Ainur Nissa, Sarah Restiawati, Anggita M., Naira, Indhira Diya Buchori, Anastasia Adelline, Charamina, Arini, Gisella, Mariany, Tannya, Asih, Renata, Retha, Mika, Henk, Nizar, Barata, Radhityana, Kemal, Fikran, Satrio, Tri, Reynaldo, Jemy, Firman, Naufal, Haris, Dhoni, Benedik, dan Devin. Terima kasih atas memori indah dan kebersamaan selama ini.
10. Kristiana Meida, Dini Indah, Nida Mayla, dan Alifa Nurlianti selaku sahabat. Terimakasih atas pengalaman, dukungan, canda tawa dan suka duka yang telah diberikan.

Terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu atas dukungan moril dan materil yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kita semua.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GRAFIK	ix
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1.4 Kerangka Pemikiran	5
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.	7
2.2 <i>Electronic Banking</i>	8
2.2.1 <i>Internet banking</i>	8
2.2.2 <i>Mobile banking</i>	8
2.2.3 <i>SMS banking</i>	9
2.2.4 ATM.....	9
2.3 Landasan Teori.....	9
2.3.1 Teori Laba dari Inovasi	9
2.3.2 Teori Fungsi Produksi.....	10
2.4 Studi Terdahulu	11
III. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	13
3.1 Metode Penelitian.....	13
3.1.1 Data Penelitian	13
3.1.2 Model Penelitian	13
3.1.3 Teknik Analisis.....	14
3.1.3.1 <i>Paired-sample t-test</i>	14
3.1.3.2 <i>Principal Component Analysis (PCA)</i>	15
3.1.3.3 <i>Ordinary Least Square (OLS)</i>	15
3.1.3.4 Uji Normalitas.....	16
3.1.3.5 Uji Heteroskedastisitas	16
3.1.3.6 Uji Autokorelasi	16
3.2 Objek Penelitian	17
3.2.1 Variabel Dependen	18

3.2.2 Variabel Independen	19
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Perbandingan Kinerja PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Sebelum dan Setelah Penerapan <i>Electronic Banking</i>	21
4.1.1 Hasil <i>paired-sample t-test</i>	22
4.1.2 Pembahasan hasil <i>paired-sample t-test</i>	22
4.2 Pembuatan Variabel EBANKING	24
4.3 Pengaruh Penerapan <i>Electronic Banking</i> Terhadap Kinerja PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.	25
4.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	25
4.3.1.1 Hasil Uji Normalitas	25
4.3.1.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	27
4.3.1.3 Hasil Uji Autokorelasi	28
4.3.2 Pengaruh Penerapan <i>Electronic Banking</i> Terhadap BOPONB PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.	28
4.3.3 Pengaruh Penerapan <i>Electronic Banking</i> Terhadap NETINC PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.	29
V. PENUTUP	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN I	A-1
LAMPIRAN II	A-2
LAMPIRAN III	A-3
LAMPIRAN IV	A-4
RIWAYAT HIDUP PENULIS	A-5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka pikir pengaruh <i>Electronic Banking</i> terhadap kinerja bank.....	5
Gambar 2. Hubungan antarvariabel	17
Gambar 3. Hasil Uji Normalitas untuk Model 1	26
Gambar 4. Hasil Uji Normalitas untuk Model 2	26
Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas untuk Model 1	27
Gambar 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas untuk Model 2	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Penelitian.....	13
Tabel 2. Keputusan hipotesis Autokorelasi	17
Tabel 3. T-hitung sebelum dan setelah penerapan <i>Electronic Banking</i>	22
Tabel 4. Rata-rata BOPONB dan NETINC sebelum dan setelah penerapan <i>Electronic Banking</i>	22
Tabel 5. Hasil analisis faktor menggunakan <i>Principal Component Analysis</i>	24
Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi.....	28
Tabel 7. Hasil regresi OLS dengan variabel dependen BOPONB	28
Tabel 8. Hasil regresi OLS dengan variabel dependen NETINC	29

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Total Aset Bank BUMN di Indonesia hingga Januari 2018	3
Grafik 2. Rasio Biaya Operasional-Pendapatan Operasional Non-Bunga PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.	18
Grafik 3. <i>Net Income</i> Per Bulan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.	19
Grafik 4. Nilai Transaksi <i>Internet Banking</i> , <i>Mobile banking</i> , dan ATM PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.	19
Grafik 5. Perkembangan Indeks <i>Electronic Banking</i> PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.	24

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

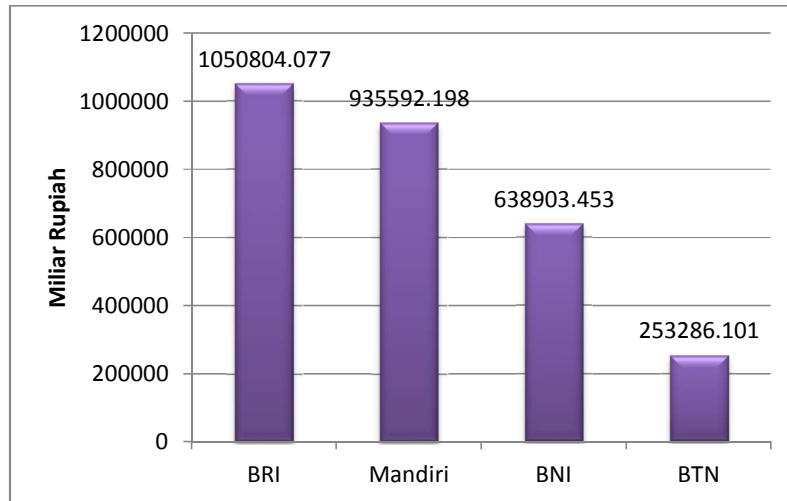
Di era globalisasi dan digitalisasi ini, teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Teknologi sudah menjadi salah satu kebutuhan yang paling mendasar. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi memberikan kemudahan kepada manusia dalam mengakses informasi dan melakukan aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan masyarakat akan sistem layanan yang cepat dan efisien. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang kian pesat juga didukung oleh eksistensi internet. Selain itu, kebutuhan akan teknologi terus memunculkan berbagai terobosan baru. Inovasi demi inovasi diciptakan untuk menyempurnakan teknologi yang sudah ada. Kebutuhan efisiensi waktu dan biaya juga menyebabkan setiap pelaku bisnis merasa perlu menerapkan teknologi informasi dalam lingkungan kerja. Pelaku bisnis dituntut untuk melakukan terobosan-terobosan baru demi keberlanjutan bisnisnya. Salah satu sektor yang menggunakan teknologi dalam usahanya adalah sektor perbankan.

Di Indonesia, Bank Indonesia sebagai bank sentral telah mensosialisasikan penggunaan transaksi non-tunai dalam masyarakat alias *cashless society* sejak 14 Agustus 2014 lalu. Gerakan tersebut secara resmi diluncurkan sebagai Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT). Gerakan ini bertujuan mengajak masyarakat Indonesia mengalihkan kebiasaan bertransaksi menggunakan uang tunai menjadi non-tunai, baik melalui *internet banking*, *mobile banking*, *automated teller machine* (ATM), kartu kredit, kartu debit, maupun uang elektronik (Bank Indonesia, 2014). Walaupun di Indonesia penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam perbankan sudah bukan menjadi hal yang baru, dewasa ini, perbankan Indonesia masih terus berusaha untuk menggeser pola transaksi tradisional ke pola yang lebih praktis dan efisien, yaitu transaksi elektronik. Pola transaksi elektronik dalam perbankan ini kemudian diterjemahkan menjadi sistem layanan berbasis elektronik atau yang biasa disebut *Electronic Banking*. Hal ini mengingat bahwa dalam transaksi non-tunai, Indonesia masih tertinggal dibandingkan Malaysia, Thailand dan Singapura. Berdasarkan data *Mastercard* dan *Global Payment Summit 2013* dalam Bank Indonesia (2014), Indonesia berada pada kelompok negara yang transaksi non-tunainya kurang dari 30% dan terbelakang dibanding 3 negara besar ASEAN (Singapura, Malaysia, dan Thailand).

Electronic Banking menyebabkan pergeseran paradigma dalam operasi perbankan sehingga bank merangkul teknologi internet dalam rangka memberikan pelayanan perbankan dengan nilai tambah yang efektif dan lebih luas (Oyewole *et al.*, 2013). *Electronic Banking* merupakan salah satu *channel* layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan di manapun dan kapanpun melalui jaringan elektronik berbasis internet. Berbeda dengan layanan perbankan tradisional dimana orang-orang harus mengantre dan memakan waktu yang tidak sebentar, *Electronic Banking* memungkinkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus berlama-lama mengantre di bank. Sehingga, bisa dikatakan bahwa *Electronic Banking* menimbulkan efisiensi dari segi biaya dan waktu tidak hanya bagi nasabah, namun juga bagi bank.

Perbankan di Indonesia menerapkan *Electronic Banking* untuk menunjang kegiatan bisnis sekaligus meningkatkan layanan kepada masyarakat. Salah satu bank di Indonesia yang juga menerapkan *Electronic Banking* adalah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.. Seperti yang kita tahu, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Total aset PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. hingga Januari 2018 mencapai Rp 1.050,8 triliun. Hal ini membuat PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. memegang titel bank dengan total aset terbesar di Indonesia dibanding bank BUMN lainnya (Grafik 1). Selain itu, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. dikenal sebagai bank yang banyak menjangkau masyarakat terutama masyarakat menengah ke bawah. Dari tahun ke tahun, jumlah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. terus mengalami peningkatan. Hingga September 2017, nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. berkisar 80 juta nasabah (Bisnis.com, 2017). Angka ini sangat besar mengingat jumlah penduduk Indonesia saat ini mencapai kira-kira 250 juta jiwa, yang artinya PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. telah menjangkau sekitar 30% penduduk Indonesia.

Grafik 1. Total Aset Bank BUMN di Indonesia hingga Januari 2018



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2017)

Bank pada dasarnya adalah perusahaan yang tujuan utamanya adalah menghasilkan laba, begitu pula PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.. Selama ini, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. dikenal sebagai bank “*wong cilik*”, dimana sebagian besar pendapatan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. didominasi oleh pendapatan dari kredit mikro dan menengah. Oleh karena itu, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. kini sedang menggencarkan *Electronic Banking* untuk meningkatkan pendapatan non-bunga atau *fee-based income* (Bisnis.com, 2015). Jumlah nasabah yang besar dan terus meningkat tiap tahunnya menjadi peluang bagi bank untuk meningkatkan *profit* melalui *fee-based income*. Berbagai macam upaya dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. dalam rangka meningkatkan kinerja bank demi mencapai *output* dan laba yang optimum, dan *Electronic Banking* merupakan salah satunya. Dengan menerapkan *Electronic Banking*, diharapkan efisiensi dalam hal waktu dan biaya dapat tercapai. Gerakan Nasional Non-Tunai yang digencarkan pemerintah serta pola dan gaya hidup masyarakat yang kini banyak bergantung pada internet menjadi peluang bagi PT Bank Rakyat Indonesia Tbk., ditandai dengan jumlah pengguna internet di Indonesia yang hingga 2016 mencapai 133 juta (Kominfo, 2016).

1.2 Rumusan Masalah

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. merupakan salah satu bank yang telah menerapkan *Electronic Banking* dalam kegiatan operasionalnya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu staf divisi *E-Channel and Card* PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kanwil Jawa Barat, penerapan *Electronic Banking* di PT Bank

Rakyat Indonesia Tbk. baru efektif dilakukan pada tahun 2015 dan peluncuran situs resmi PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. sendiri baru dilakukan tahun 2009.

Namun, selama beberapa tahun terakhir, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. giat mempromosikan layanan *Electronic Banking* guna memberikan pelayanan yang lebih efisien lagi kepada masyarakat. *Electronic Banking* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi bank dari segi biaya operasional maupun profit. Selain jumlah nasabah yang mencakup hampir 30% penduduk Indonesia, pola dan gaya hidup masyarakat yang kini banyak memanfaatkan internet semakin membuka jalan bagi PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. untuk meningkatkan pendapatan *fee-based income*. Menurut Widjanarto (2003) *fee-based income* merupakan pendapatan dari hasil pemberian jasa-jasa perbankan yang dapat ditawarkan kepada nasabah. Selain itu, hingga 2016, pengguna internet di Indonesia mencapai 133 juta dan diperkirakan akan terus bertambah (Kominfo, 2016). Di saat yang bersamaan, pemerintah sedang mengencangkan program Gerakan Nasional Non-Tunai dengan harapan mencapai *cashless society*.

Electronic Banking berpotensi dalam meningkatkan kinerja bank, dilihat dari efisiensi dalam penggunaan biaya operasional maupun pendapatan berupa profit. Di Indonesia sendiri, masih belum banyak penelitian di Indonesia yang mengangkat topik serupa, terutama penelitian yang berfokus pada dampak *Electronic Banking* terhadap bank secara individual. Sehingga, berdasarkan uraian tersebut, muncul pertanyaan penelitian:

- Bagaimana kinerja PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. sebelum dan setelah penerapan *Electronic Banking*?
- Bagaimana pengaruh penerapan *Electronic Banking* terhadap kinerja PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

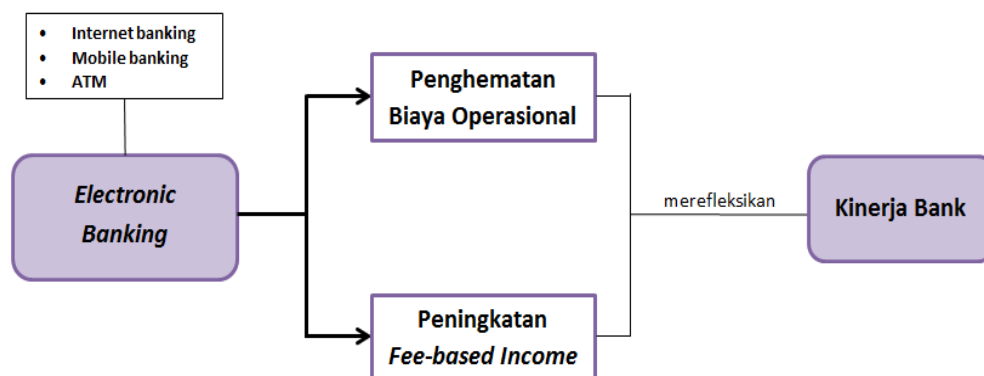
Electronic Banking berpotensi menghemat biaya operasional bank karena sifat layanannya yang praktis dan efisien dari segi waktu dan biaya. Efisiensi yang ditimbulkan oleh *channel* tersebut akan memengaruhi kinerja bank dalam menghasilkan profit. Sehingga, berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kinerja PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. sebelum dan setelah penerapan *Electronic Banking*. Selain itu, penelitian ini juga meneliti bagaimana pengaruh penerapan *Electronic Banking* terhadap kinerja PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.. Melihat bahwa penelitian ini berfokus pada kinerja bank

secara individual, kegunaan dari penelitian ini tertuju pada unit-unit yang terkait dengan praktik *Electronic Banking*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi pengambilan keputusan bagi bank yang bersangkutan, *stakeholders* maupun *shareholders* yang terlibat, para unit *startup*, serta keperluan untuk pengembangan penelitian-penelitian di masa mendatang.

1.4 Kerangka Pemikiran

Electronic Banking merupakan layanan transaksi perbankan berbasis elektronik, yang mana dalam pelaksanaannya dibutuhkan jaringan internet. Umumnya layanan *Electronic Banking* meliputi *internet banking*, *mobile banking*, ATM, EDC, dan kartu. Namun, kebanyakan transaksi *Electronic Banking* didominasi oleh *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM. Transaksi elektronik dalam bentuk *Electronic Banking* ini merupakan salah satu bentuk baru pengembangan *delivery channel* pelayanan bank yang telah mengubah strategi bisnis perbankan yang semula lebih banyak mengandalkan pada teknologi manusia menjadi teknologi informasi. Bagi bank sendiri, pelayanan melalui *Electronic Banking* dapat menekan biaya operasional karena dapat menghemat kertas, tenaga manusia, dan tidak perlu investasi pada kantor cabang (Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, 2002).

Gambar 1. Kerangka pikir pengaruh *Electronic Banking* terhadap kinerja bank



Selain menimbulkan penghematan biaya operasional, kemudahan yang ditimbulkan dari transaksi *Electronic Banking* akan meningkatkan frekuensi transaksi seseorang. Ketika seorang nasabah ingin melakukan transaksi berupa pembayaran maupun transaksi lainnya, nasabah tersebut tidak perlu datang ke kantor cabang terdekat dan mengantre lama untuk melakukan transaksi. Nasabah bisa dengan mudah menggunakan layanan *Electronic Banking* yang tersedia pada *smartphone* yang

dimilikinya. Kemudahan ini memberikan insentif kepada nasabah untuk semakin sering melakukan transaksi, yang berarti akan semakin besar pula pendapatan berupa *fee* bagi bank.

Penghematan biaya operasional dan peningkatan pendapatan berupa *fee-based income* tersebut menunjukkan bahwa bank berhasil dalam meningkatkan kinerjanya. Semakin banyak transaksi *Electronic Banking* yang dilakukan oleh nasabah, maka mengindikasikan bahwa semakin kecil biaya operasional yang dikeluarkan bank dan semakin besarnya pendapatan berupa komisi bagi bank. *Electronic Banking* tidak hanya memunculkan efisiensi bagi bank, namun juga bagi nasabah, yang mana pada jangka panjang akan memberikan pengembalian yang lebih banyak lagi bagi bank.