

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia jasa keuangan berarti bagaimana jasa yang diberikan dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen sebagai salah satu komponen *stakeholder* perusahaan. Hal ini disebabkan karena jasa keuangan bersifat *intangible* / tidak ada dimensi fisik sehingga konsumen mencari alternatif elemen *tangible* dalam perusahaan untuk dijadikan bahan evaluasi yang kemudian dapat mengarahkan mereka pada pilihan yang sesuai dengan kriteria masing-masing. Salah satu elemen *tangible* yang bisa digunakan konsumen yaitu teknologi dianggap menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian konsumen<sup>1</sup>.

Beberapa masalah yang sering dihadapi oleh dunia perbankan di dalam menghadapi perkembangannya antara lain<sup>2</sup>:

1. Bank harus mengejar pertumbuhan dan perluasan
2. Bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat
3. Perubahan teknologi
4. Perubahan struktur dana-dana
5. Persaingan

Persaingan dalam dunia perbankan tidak dapat dihindari. Masuknya pendatang baru menjadi salah satu kekuatan bersaing yang menentukan

---

<sup>1</sup> Riza Anantya Pradhana, *Analisis Kinerja Bank-bank yang Menggunakan Internet banking di Indonesia*, Skripsi FEUI, Depok, 2008. Hal.1

<sup>2</sup> Murti Sumarni, *Marketing Perbankan*, Yogyakarta: Liberti, September 1997, Hal, 38-40

kemampulabaan industri<sup>3</sup>. Oleh karena itu perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing. Salah satunya adalah dengan mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja yang baik sangat dibutuhkan untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi kerja. Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI, 1996) kinerja perusahaan dapat diukur dengan menganalisis dan mengevaluasi laporan keuangan.

Cara lain agar perusahaan memiliki keunggulan bersaing adalah salah satunya dengan menyediakan fasilitas yang dapat memuaskan nasabahnya. Namun hal lain yang lebih penting bagi manajemen perbankan adalah bank harus dapat memberikan keuntungan yang maksimum bagi bank.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Michael E. Porter, *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, terjemahan oleh tim Binarupa Aksara, Jakarta: Binarupa Aksara, 1994, Hal. 4

<sup>4</sup> *Ibid*

Berikut ini adalah data perkembangan jumlah bank dan kantor cabang bank umum dari tahun 2003-2008:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Bank dan Kantor Bank Umum**

<i>Kelompok Bank</i>	<i>Posisi</i>					
	<b>Des 2003</b>	<b>Des 2004</b>	<b>Des 2005</b>	<b>Des 2006</b>	<b>Des 2007</b>	<b>Jan 2008</b>
<b>Bank Umum</b>						
Jumlah Bank	138	133	131	130	130	130
Jumlah Kantor	7.730	7.939	8.236	9.110	9.680	9.726
<b>Bank Persero</b>						
Jumlah Bank	5	5	5	5	5	5
Jumlah Kantor	2.072	2.112	2.171	2.548	2.765	2.764
<b>BUSN Devisa</b>						
Jumlah Bank	36	34	34	35	35	35
Jumlah Kantor	3.829	3.947	4.113	4.395	4.694	4.671
<b>BUSN Nondevisa</b>						
Jumlah Bank	40	38	37	36	36	36
Jumlah Kantor	700	688	709	759	778	782
<b>BPD</b>						
Jumlah Bank	26	26	26	26	26	26
Jumlah Kantor	1.003	1.064	1.107	1.271	1.205	1.267
<b>Bank Campuran</b>						
Jumlah Bank	20	19	18	17	17	17
Jumlah Kantor	57	59	664	77	96	97
<b>Bank Asing</b>						
Jumlah Bank	11	11	11	11	11	11
Jumlah Kantor	69	69	72	114	142	145

Sumber: Buku Statistik Perbankan Indonesia - Vol. 6, No. 2, Januari 2008

*Internet banking* merupakan bagian dari *electronic banking* atau disingkat *E-Banking*<sup>5</sup>. Federal Financial Examination Council (FFIEC) (2003) mendefinisikan *E-banking* sebagai pengiriman produk dan jasa perbankan secara otomatis dan langsung ke nasabah melalui saluran komunikasi elektronik dan interaktif. *E-banking* mencakup sistem yang memungkinkan nasabah lembaga keuangan, baik individu maupun perusahaan, untuk mengakses rekening, transaksi bisnis, atau memperoleh informasi mengenai produk dan jasa keuangan melalui jaringan umum atau khusus, termasuk internet<sup>6</sup>.

Menurut Controller of the Currency Administrator of National Banks (1999) *internet banking* mengacu pada suatu sistem yang memudahkan nasabah mengakses informasi tentang rekeningnya dan informasi-informasi umum mengenai produk dan layanan bank melalui *personnal computer* atau peralatan canggih lainnya<sup>7</sup>.

Bank of Scotland telah menggunakan *internet banking* semenjak lebih dari 20 tahun yang lalu. *et al.* (financial times 1 juli 1997) menunjukkan bahwa pemanfaatan internet menjadi salah satu alternatif yang secara efektif mampu menekan beban biaya dalam menjangkau konsumen jasa keuangan.

Survey yang dilakukan di Amerika (Palsokar, 2002) menunjukkan bahwa penggunaan *internet banking* memiliki beban biaya termurah dibanding

---

<sup>5</sup> Ashur Harmadi dan Budi Hermana, *Analisis Karakteristik Individu dan Prilaku Pengguna Internet banking: Reabilitas dan Validitas Instrumen Pengukuran*, Jurnal, 2

<sup>6</sup> FFIEC, *Information Technology E*, buklet E-Banking, Agustus 2002

<sup>7</sup> Controller of the Currency Administrator of National Banks, *Internet banking, Controller's Handbook October 1999*, 1999, Hal. 1

pemanfaatan kantor cabang, telepon, ATM, dan PC Banking. *Internet banking* dianggap sebagai salah satu proses inovasi yang memiliki fungsi utama sebagai substitusi pengadaan kantor cabang untuk memperluas jasa perbankan.

Studi tentang *internet banking* terus berlanjut, pro-kontra tentang pengaruh dari penyediaan *internet banking* juga berkembang dalam pembuktian studi tersebut. Furst et al (2000a, 2000b, 2002a, 2002b) dengan sampel 2517 bank nasional di Amerika sepanjang tahun 1999 menunjukkan bahwa penyediaan *internet banking* memiliki *Return on Equity* (ROE) yang lebih tinggi dan rasio *non-interest expenses* terhadap *net operating income* yang lebih rendah dibandingkan dengan bank-bank tanpa *internet banking*<sup>8</sup>. Namun pada tahun 2002 Furst dan Lang mencoba mempelajari hubungan antara penawaran *Internet banking* dan profitabilitas bank. Hasilnya menunjukkan bahwa *internet banking* memiliki pengaruh positif yang signifikan yang terhadap profitabilitas bank dengan asset di atas \$100 juta sedangkan terhadap bank yang memiliki asset di bawah \$100 juta, tidak ada perbedaan yang signifikan pada profitabilitas<sup>9</sup>.

Pada tahun 2006, Malhotra dan Singh mengadakan penelitian di India terhadap 88 bank komersil dan menunjukkan bahwa rasio keuangan berbeda secara signifikan antara bank dengan *internet banking* dengan bank tradisional<sup>10</sup>.

Di Indonesia, penelitian sejenis pernah dilakukan oleh Pradhana (2008) Pradhana melakukan perbandingan kinerja antara bank-bank di Indonesia yang menggunakan *Internet banking* dengan Bank-bank yang masih konvensional.

---

<sup>8</sup> Furst, Lang, Nolle: *Internet banking: Development and Prospects*, Economic and Policy Analysis Working Paper, 2000

<sup>9</sup> Furst, Lang, Karen Nolle, *Internet Bank, Comptroller of the Currency Handbook*, 2000

<sup>10</sup> Malhotra, Pooja. Singh Balwinder, *Impact of Internet banking on Bank's Performance: The Indian Experience*, *The Asian Journal of Management*, Oktober – Desember 2006

Kesimpulan dari penelitiannya adalah *Internet banking* tidak memberikan perubahan yang signifikan dan dibutuhkan waktu yang lama untuk membuktikan pengaruh yang signifikan<sup>11</sup>.

Dalam penelitian ini penulis membandingkan kinerja keuangan perusahaan (bank) sebelum dan sesudah menggunakan *internet banking*. Penulis mengadopsi alat yang digunakan oleh Malhotra (2006) dan dikembangkan oleh Pradhana (2008). Penulis mengambil objek penelitian yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Malhotra (2006) menggunakan *internet bank dan non-internet bank* di India sebagai objek penelitian sama halnya dengan Pradhana (2008), ia membandingkan *internet bank dan non-internet bank* di Indonesia, sedangkan penulis menggunakan bank nasional sebagai objek penelitian.

Penelitian ini berfokus pada kinerja keuangan bank-bank yang menggunakan *internet banking* sebelum dan sesudah menggunakan *internet banking* karena internet adalah salah satu *channel* utama dalam jasa perbankan meskipun banyak nasabah yang masih merasa kesulitan menggunakannya. Menciptakan produk *internet banking* tidaklah murah. *Internet banking* menghabiskan biaya pemasangan awal yang relatif besar baik teknologi maupun pemasaran (Lin et al, 2001)<sup>12</sup> oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengelola kinerja keuangannya dengan baik.

Dalam penelitian ini, ukuran-ukuran yang digunakan untuk mengukur kinerja keuangan perusahaan penulis adopsi dari model yang digunakan Malhotra

---

<sup>11</sup> Riza Anantya Pradhana, *Analisis Kinerja Bank-bank yang Menggunakan Internet banking di Indonesia*, Skripsi FE UI, Depok, 2008, Hal.1

<sup>12</sup> Lin et al dalam jurnal Steven Li, *The Relationship Between the Adoption of Internet banking and Electronic Connectivity: An International Comparison*, 2001

(2006) antara lain ukuran bank (LOGASSET), umur bank (LOGAGE), Proksi ukuran modal (ekuitas bank) (EQUITY), Proksi kredit, sumber pendapatan tradisional bank (LOANS), Proksi pendapatan non-tradisional (NIINCOME), Proksi Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO), Proksi beban pengeluaran terhadap asset tetap (FIXEDCOST), proksi beban pegawai (LABORCOST), proksi resiko kredit (CREDITRISK), dan proksi beban bunga (FINANCING)<sup>13</sup>.



---

<sup>13</sup> Malhotra, Pooja. Singh Balwinder, *Impact of Internet banking on Bank's Performance: The Indian Experience*, *The Asian Journal of Management*, Oktober – Desember 2006

## **B. Permasalahan**

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat perbedaan kinerja keuangan perusahaan sebelum dan sesudah menggunakan *internet banking*?
2. Bagaimanakah pengaruh indikator kinerja keuangan bank terhadap profitabilitas bank di Indonesia?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, tujuan penelitian ini adalah:

1. Meneliti apakah terdapat perbedaan kinerja keuangan perusahaan sebelum dan sesudah menggunakan *internet banking*
2. Menganalisis pengaruh indikator kinerja keuangan bank terhadap profitabilitas bank di Indonesia

## **D. Signifikansi Penelitian**

### **1. Signifikansi Akademis**

Secara akademis penelitian ini bisa dijadikan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin membahas hal yang serupa, serta memperkaya daftar pustaka baik untuk perpustakaan maupun bagi mahasiswa atau mahasiswi dalam penelitian.



## **2. Signifikansi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi industri perbankan secara umum dan tiap perusahaan secara khusus, baik perusahaan yang dijadikan sampel dalam penelitian maupun yang tidak. Manfaat yang dapat diambil ialah menjadikannya pertimbangan atas kesimpulan dari hasil olah data, mengetahui pengaruhnya, dan mendapatkan gambaran atas pengaruh dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Dalam Bab I, dibahas mengenai Latar Belakang Masalah Penelitian, Permasalahan Penelitian, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

### **Bab II Kerangka Teori dan Metode Penelitian**

Dalam Bab II, dibahas mengenai Tinjauan Pustaka yang memberikan gambaran mengenai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya baik di dalam negeri maupun di dalam negeri; Konstruksi Model Teoritis yang digunakan dalam penelitian ini; Hipotesis Penelitian; dan Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan Pendekatan Penelitian, Jenis Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

### **Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian**

Pada Bab III, dibahas mengenai gambaran umum mengenai objek penelitian yaitu bank BUMN dan bank swasta nasional devisa yang menyediakan fasilitas *internet banking*.

### **Bab IV Analisa dan Pembahasan**

Pada bab ini penulis akan membahas secara rinci hasil perhitungan dan analisa perbedaan kinerja keuangan perusahaan antara sebelum dan sesudah memiliki *internet banking* serta analisa indikator kinerja keuangan perusahaan terhadap profitabilitas bank.

### **Bab V Simpulan dan saran**

Bab ini terdiri dari kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dibahas pada Bab IV. Bab ini juga berisi saran-saran yang diberikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, baik kepada investor maupun penelitian selanjutnya.