

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai organisasi yang menerima simpanan tabungan dari masyarakat umum dan meminjamkan uang tersebut kepada individu dan keluarga yang membutuhkan, dengan tujuan meningkatkan taraf hidup setiap orang. Setiap lembaga keuangan yang menawarkan layanan perbankan untuk bisnis sesuai dengan hukum konvensional atau syariah dianggap sebagai bank umum (Lembaga Keuangan, 1998)

**Ripeba & Octrina (2022)** bank sangat penting bagi berfungsinya sistem moneter setiap negara. Sunarti & Syafar (2020) memperluas dengan mengatakan bahwa bank adalah organisasi yang menerima simpanan dari masyarakat umum dalam bentuk tabungan, deposito berjangka, dan giro dalam rangka memberikan kredit. **Dalina & Octrina (2022)** karena bank mampu menyediakan kredit dan layanan lain yang dibutuhkan oleh sektor ekonomi dan perdagangan, maka bank memegang peranan penting dalam sistem keuangan suatu negara.

Jumlah bank umum di Indonesia menurun dari 109 pada tahun 2020 menjadi 106 pada tahun 2023, menurut statistik dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023). Banyaknya bank yang melakukan penggabungan atau merger menyebabkan terjadinya kemerosotan tersebut, sebagaimana dinyatakan oleh OJK dalam Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2020 tentang Konsolidasi Bank Umum yang diterbitkan pada tanggal 16 Maret 2020. Tujuan dari pembuatan aturan ini adalah untuk memperkuat sistem perbankan, mendorong ekspansi dan daya saing perusahaan, dan pada akhirnya merangsang pertumbuhan ekonomi (OJK, 2020).

Populasi dari penelitian ini mencakup seluruh perusahaan perbankan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2023. Kriteria yang digunakan dalam pemilihan populasi ini adalah bank yang memiliki *mobile banking* dan secara konsisten mengeluarkan laporan dari jumlah transaksi dan volume transaksi penggunaan *mobile banking* setiap tahunnya pada laporan keuangan setiap tahunnya, yang menjadi fokus pada penelitian ini.

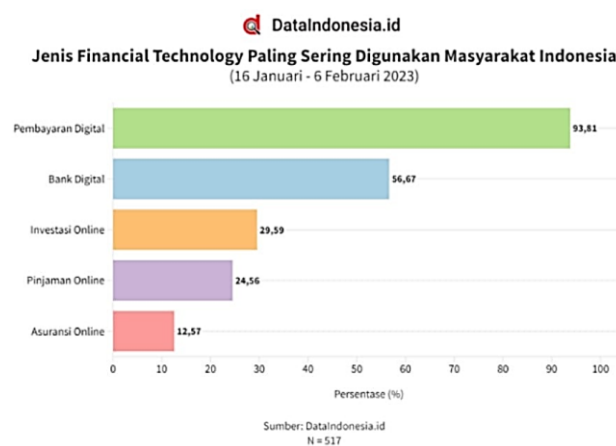
Sejak awal tahun 2020, industri keuangan di Indonesia terdampak oleh wabah COVID-19 yang berdampak negatif terhadap perekonomian nasional. Pendanaan untuk bank konvensional menurun karena beberapa hal seperti penurunan penjualan dan investasi serta meningkatnya risiko kredit. Oleh karena itu, kesembilan bank tersebut merupakan bank umum yang menggunakan strategi pembatasan sosial untuk mengurangi dampak buruk wabah COVID-19 terhadap efisiensi bank konvensional. Dengan hadirnya ICT (*Information and Communication Technology*) yang telah merevolusi banyak aspek masyarakat, termasuk sektor keuangan, muncullah pembatasan sosial (*sosial distancing*). Akses masyarakat modern terhadap layanan keuangan yang mudah dimungkinkan oleh kemajuan teknologi finansial, yang juga dikenal sebagai *fintech* memunculkan *mobile banking* yang merupakan salah satu contoh layanan teknologi finansial yang disediakan oleh bank.

Salah satu aplikasi yang menggabungkan teknologi dengan aplikasi bisnis adalah *mobile banking*, kata (Safari & Riyanti, 2023). Lestari & Umilah (2022) *mobile banking* merupakan salah satu teknologi informasi terdepan karena memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi melalui telepon seluler dengan teknologi terbaru. Bank-bank di Indonesia tengah berupaya untuk meningkatkan minat *mobile banking* seiring dengan masuknya negara ini ke era pembangunan industri. Nasabah, baik perorangan maupun perusahaan, dapat menggunakan aplikasi ini untuk mengakses rekening, melakukan transaksi, dan mempelajari lebih lanjut tentang barang dan jasa yang ditawarkan oleh bank, di seluruh jaringan publik atau swasta.

Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* melalui *smartphone* dapat menghemat waktu dan biaya. Namun, ada risiko pencurian data yang membuat pelanggan merasa khawatir dan ragu untuk menggunakan aplikasi ini. Meskipun demikian, bank memberikan kontrol kepada pelanggan untuk menjaga keamanan data mereka. *Mobile banking* juga lebih mudah diterapkan dibandingkan metode pembayaran digital lainnya dan sangat digemari oleh pelanggan karena fitur-fitur yang sederhana dan mudah dipahami.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era digital, banyak aspek kehidupan manusia yang sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, tidak terkecuali di bidang keuangan seperti *financial technology* (*fintech*). Pengutamaan teknologi dan gaya hidup masyarakat yang serba cepat mendorong pertumbuhan *fintech* di Indonesia. Penting bagi *fintech* untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang keuangan guna meningkatkan akses mereka ke produk keuangan.



**Gambar 1. 1 Jenis Fintech yang Sering Digunakan (2023)**

*Sumber:* Data Indonesia.id (2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas dapat disimpulkan pembayaran digital menjadi yang paling umum di Indonesia, sebesar 93,81% pengguna menggunakan layanan digital. Selain itu, 56,67% orang Indonesia telah menggunakan layanan bank digital. Sehingga dapat disimpulkan, dengan meningkatnya penggunaan *fintech* di Indonesia seperti pembayaran digital dan bank digital dapat memberikan layanan yang lebih efisien bagi nasabah dan dapat mengurangi biaya operasional, serta dapat meningkatkan produktivitas.

Produktivitas bank dapat dipengaruhi oleh meningkatnya penggunaan teknologi finansial. *Malmquist Productivity Index* (MPI) adalah alat untuk mengukur produktivitas yang memperhitungkan parameter *input* dan *output* untuk mengungkap kinerja setiap unit bisnis dan perubahan efisiensi. Selain melihat peningkatan kinerja, MPI dapat memberi tahu seberapa efisien bank dalam menangani *input* dan *output*. Produktivitas relatif entitas ekonomi atau komersial

dapat *Malmquist Productivity Index* (MPI) sebagaimana dinyatakan oleh (Cho & Chen, 2021).

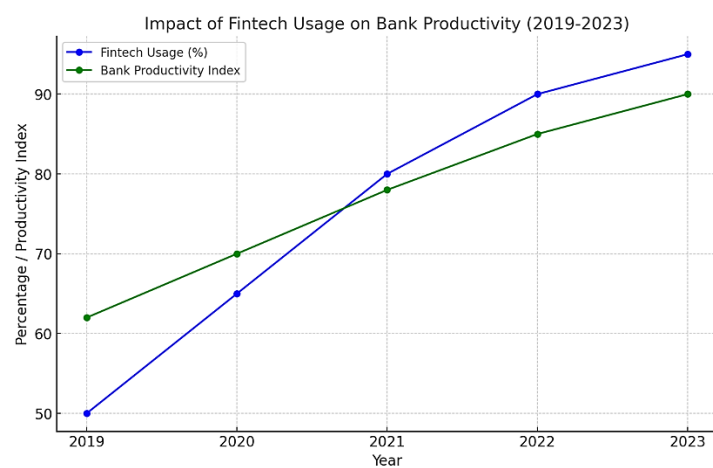
Salah satu inovasi dalam bisnis jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk menyediakan berbagai bentuk layanan keuangan adalah *fintech*, Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2020). Banyak produk *fintech* berupa sistem yang digunakan untuk melakukan tugas tertentu di bidang keuangan, seperti pembayaran (*payment*), pendanaan (*funding*), pinjam-meminjam, perbankan (*digital banking*), pasar modal (*CARital market*), perasuransian (*insurtech*), dukungan *fintech* (*fintech support*), dan layanan lainnya yang membantu pengelolaan dan operasi bisnis di bidang keuangan. Kemajuan ini mendorong sektor perbankan memasuki era digital sekaligus meningkatkan efisiensi dan inklusi keuangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fu & Mishra (2021) tentang percepatan transformasi digital di sektor keuangan yang mendokumentasikan dampak dari covid-19 di seluruh dunia, menjelaskan telah memicu peningkatan signifikan dalam pengunduhan aplikasi seluler terkait keuangan. Dengan angka pertumbuhan antara 21% hingga 26%, menunjukkan pertumbuhan ini menjadi satu fenomena yang mungkin tidak terjadi seandainya pandemi covid-19 tidak terjadi.

Sementara itu, penelitian di Indonesia oleh Riady et al. (2022) menjelaskan bagaimana sektor *fintech* di negara ini berkontribusi terhadap dampak positif pandemi dengan menyediakan solusi keuangan digital, menyederhanakan transaksi, dan memungkinkan individu memenuhi kebutuhan ekonomi mereka dari jarak jauh. Lonjakan besar dalam transaksi *fintech* sebagai hasil dari perubahan gaya hidup yang disebabkan oleh pandemi ini. Menurut Rohmawati et al. (2023) pengaruh COVID-19 menyebabkan peningkatan transaksi *mobile banking*. Ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan hal-hal seperti transfer dana, cek saldo, cek mutasi rekening, atau pembayaran tanpa harus pergi ke kantor cabang atau ATM.

Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) menyatakan Bank Indonesia memberlakukan empat jenis *fintech* seiring dalam perkembangan *fintech* di Indonesia (AFPI, 2018). Pertama adalah *crowdfunding* dan pendanaan *fintech*, atau *Peer-to-Peer* (P2P) *lending*, yang merupakan dua jenis *fintech* yang tengah

berkembang di Indonesia saat ini. Kedua, pembayaran, penyelesaian, dan pengaturan ini termasuk pembayaran *gateway*, dompet digital. Ketiga, manajemen risiko investasi, yang dapat diakses melalui ponsel dan memungkinkan pengendalian keuangan dengan hanya mengisi data. Yang keempat, *market aggregator*, adalah jenis *fintech* Indonesia yang menyediakan berbagai nasihat keuangan, informasi, investasi, dan kartu kredit.



**Gambar 1. 2 Peningkatan Fintech Terhadap Produktivitas Bank**

*Sumber:* Data Diolah Excel (2024)

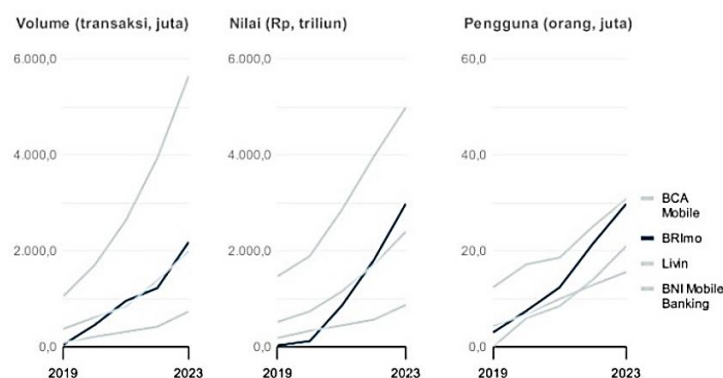
Gambar 1.2 menunjukkan bagaimana terjadinya peningkatan penggunaan *fintech* di Indonesia terhadap produktivitas perbankan dari tahun 2019-2023. Indikator utama pada peningkatan ini dilihat dari jumlah transaksi yang dilakukan melalui platform *fintech* dan volume transaksi. *Fintech* hadir mempermudah akses nasabah dengan layanan digital, yang mendukung peningkatan pada produktivitas bank, sehingga seiring dengan meningkatnya adopsi *fintech* oleh perbankan ditunjukkan oleh garis biru, serta peningkatan produktivitasnya ditunjukkan oleh garis hijau menyebabkan munculnya inovasi-inovasi terbaru yang dalam bentuk *mobile banking* yang juga berkembang pesat untuk pembaharuan dengan kemudahan yang lebih simpel bagi nasabah.

*Mobile banking* mencakup perbankan digital yang membantu pelanggan melakukan berbagai transaksi keuangan secara digital. *Mobile banking* digunakan untuk melakukan transaksi keuangan, mengirim dan menerima uang, mengisi pulsa, dan lain-lain. Sehubungan dengan perkembangan *fintech* yang mengadopsi adanya

layanan *mobile banking* pada bank-bank di Indonesia memiliki dampak positif terhadap perekonomian nasional, seperti mempermudah transaksi, membantu masyarakat mendapatkan akses yang lebih mudah ke produk keuangan dan meningkatkan pengetahuan mereka tentang keuangan.

*Mobile banking* pertama kali ada di Indonesia dimulai dengan perkembangan bank yang mulai menggunakan elektronik seluler atau internet banking. Bank mulai memperkenalkan konsep online atau transaksi secara daring pada tahun 1998 oleh Bank Internasiona Indonesia (BII). Langkah ini diikuti beberapa bank dalam penerapan sistem yang sama, dan pada tahun 2001 bank yang pertama kali meluncurkan aplikasi *mobile banking*nya adalah Bank Central Asia (BCA) dengan nama m-BCA. Kemunculan *mobile banking* ini dilatarbelakangi oleh bank-bank yang ingin mendapat kepercayaan lebih dari nasabah yang dapat menggunakan fasilitas yang disediakan bank serta mudah untuk diaplikasikan (Hamid Nst et al., 2023).

Pertumbuhan signifikan dalam adopsi aplikasi *mobile banking* ini mencerminkan perubahan perilaku konsumen di Indonesia, yang semakin mengandalkan solusi digital untuk kebutuhan perbankan mereka.



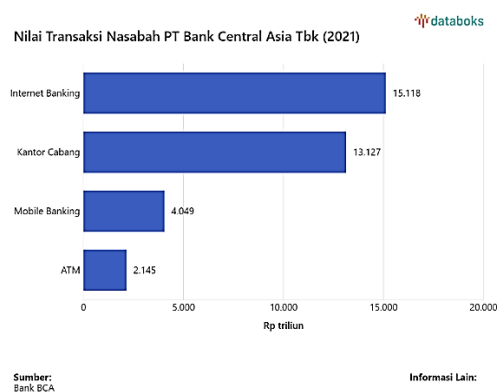
**Gambar 1. 3 Pertumbuhan Mobile banking (2023)**

*Sumber:* Investortrust.id (2023)

Gambar 1.3 di atas menampilkan data pertumbuhan volume transaksi, nilai transaksi, dan jumlah pengguna dari empat aplikasi perbankan digital terbesar di Indonesia yaitu: *BCA Mobile*, *BRImo*, *Livin by Mandiri*, dan *BNI Mobile banking* selama periode 2019 hingga 2023. Ketiga grafik di atas menunjukkan bahwa BCA

*Mobile* menjadi pemimpin di semua kategori dengan pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya. Namun hal menarik adalah pada BRImo, meskipun menduduki posisi yang lebih rendah namun mengalami peningkatan yang sangat cepat terutama dalam volume transaksi dan jumlah pengguna. Hal ini menunjukkan bagaimana bank-bank besar memanfaatkan teknologi untuk memperluas layanan untuk mendorong peningkatan transaksi.

Maraknya sistem pembayaran digital, platform peer-to-peer lending, dan *mobile banking* telah memaksa bank konvensional dan tradisional untuk beradaptasi dengan ekonomi *digital modern*. Pada Forum Perbankan & *Fintech* di Jakarta yang diselenggarakan oleh CNBC Indonesia, wakil presiden BCA Armand W. Hartono menyoroti peran penting *fintech* dalam membangun sistem keuangan nasional yang tangguh dan aman. Di antara inisiatif transformasi digital BCA saat ini termasuk perbankan online dan mobile, web chat, QRku, BCA Keyboard, Open Account Online, OneKlik BCA, dan VIRA BCA (Tribun News, 2019).

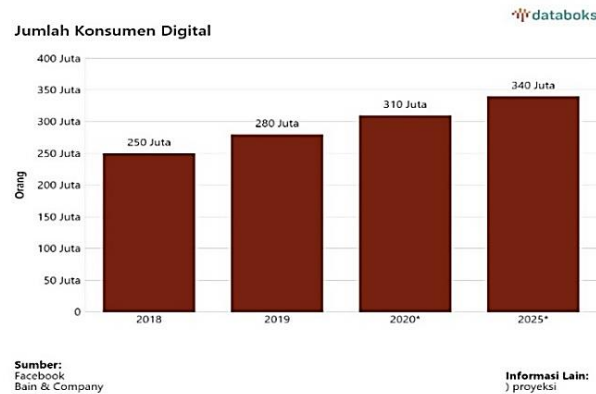


**Gambar 1. 4 Nilai Transaksi Nasabah PT Bank Central Asia Tbk 2021**

*Sumber:* Databoks (2021)

Pada tahun 2020, aplikasi *mobile banking* BCA memiliki tingkat penggunaan tertinggi, mencapai 60% (Gambar 1.4), pernyataan ini diberikan oleh wakil presiden dan direktur bank di Forum Perbankan & *Fintech*. Nasabah BCA dapat bertransaksi total Rp4,05 triliun pada tahun 2021 melalui *mobile banking*, dengan Rp2,15 triliun berasal dari transaksi ATM. Bank BCA telah melihat pertumbuhan melalui aplikasinya yang terus ditingkatkan untuk melayani berbagai jenis transaksi konsumen. Lebih lanjut, BCA telah memperkenalkan platform digital seperti

myBCA, aplikasi *mobile banking* yang menyediakan akses mudah ke semua kepemilikan pemegang rekening (Tribun News, 2019).



**Gambar 1. 5 Jumlah Konsumen Digital**

*Sumber:* Katadata (2021)

Peningkatan jumlah pelanggan digital yang diproyeksikan dari 280 juta pada tahun 2019 menjadi 310 juta pada akhir tahun 2020 cukup luar biasa. Gambar 1.5 menunjukkan bahwa jumlah ini akan meningkat menjadi 340 juta pada tahun 2025. Pandemi COVID-19 menjadi penyebab peningkatan ini karena memaksa orang untuk tinggal di rumah dan menghindari kontak dengan orang lain. Selain itu, mereka membeli kebutuhan sehari-hari secara daring untuk menghindari kontak fisik. Dari Gambar 1.5 di atas juga menunjukkan bahwa dari tahun 2018 hingga proyeksi tahun 2025, jumlah konsumen digital di Indonesia akan meningkat secara stabil dan signifikan. Tren ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia akan lebih banyak menggunakan teknologi digital, yang membuka peluang besar untuk pertumbuhan bisnis digital dan meningkatkan kebutuhan akan infrastruktur dan layanan digital yang lebih baik.

Kepuasan pelanggan BCA adalah metrik yang paling penting digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu produk atau layanan. Bank BCA menawarkan layanan *mobile banking* kepada pelanggannya untuk membantu mereka menjalankan bisnis dengan lancar dan membuat transaksi lebih mudah. Layanan bank ini bersifat individual dan dapat disesuaikan dengan karakteristik pelanggannya.

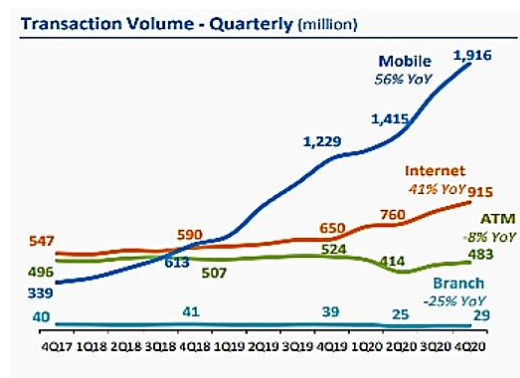


**Tabel 1.1**  
**Transaction Value BCA**

Transactions Value - (Rp tn)						
	FY19	FY20	ΔYoY	3Q20	4Q20	ΔQoQ
Branch Banking	14,586	12,446	-14.7%	3,023	3,232	6.9%
ATM	2,322	2,020	-13.0%	497	527	6.0%
Internet Banking	10,701	11,308	5.7%	2,830	3,208	13.3%
Mobile Banking	2,089	2,693	28.9%	694	802	15.6%

*Sumber:* Katadata (2021)

Dari Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa nilai transaksi *mobile banking* pada Bank BCA menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Pada tahun 2020, nilai transaksi meningkat sebesar 28.9% dibandingkan tahun 2019, mencapai Rp 2,693 triliun. Sementara, antara kuartal ketiga (3Q20) dan kuartal keempat (4Q20) tahun 2020, nilai transaksi melalui *mobile banking* naik sebesar 15.6%, dari Rp 694 triliun menjadi Rp 802 triliun. Sehingga dengan terjadinya peningkatan yang setiap tahun pada nilai transaksi *mobile banking* BCA, Bank BCA dapat terus mengembangkan dan memperkenalkan fitur-fitur baru dalam aplikasi *mobile banking* BCA, seperti transfer cepat, pembayaran tagihan, dan investasi online, yang menarik lebih banyak pengguna.



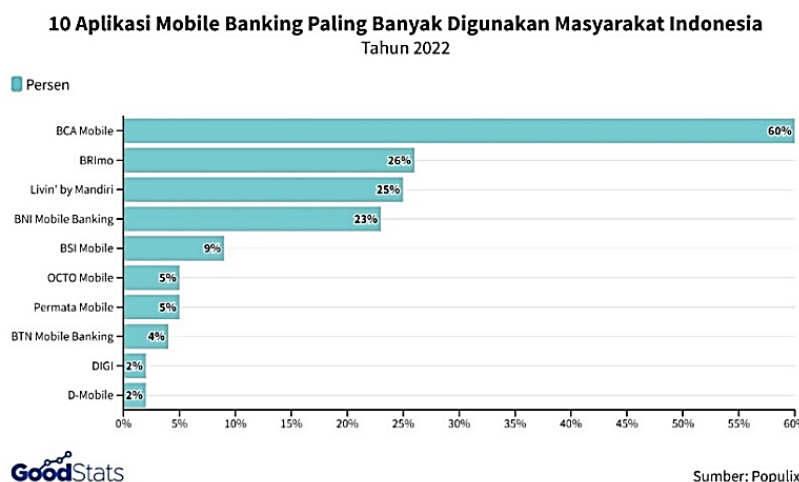
**Gambar 1. 6 Transaction Volume BCA**

*Sumber:* Katadata (2021)

Data pada Gambar 1.5 di atas tentang *transaction value* BCA dapat disimpulkan bahwa kebutuhan *fintech* akan semakin meningkat, sehingga bank harus

menyiapkan sistem pengembangan digitalisasi. Volume transaksi *mobile banking* BCA juga mengalami peningkatan luar biasa sebesar 56% YoY dari 1,229 juta transaksi pada 4Q19 menjadi 1,916 juta transaksi pada 4Q20 menunjukkan pertumbuhan yang sangat kuat baik dalam nilai maupun volume transaksi. Dengan peningkatan yang signifikan dari tahun 2019 hingga 2020 selama masa pandemi di Indonesia, Bank BCA mampu mengoptimalkan penggunaan *mobile banking* karena pembatasan fisik dan kebutuhan untuk melakukan transaksi secara *online*.

Novitasari et al. (2021) memberikan penjelasan bahwa pelanggan sekarang dapat mengakses rekening mereka tanpa harus pergi ke bank langsung dan memberikan kemudahan dan keuntungan seperti transfer, *history*, pembayaran, dan lainnya. Berikut adalah 10 aplikasi perbankan mobile yang paling banyak digunakan orang pada tahun 2020:

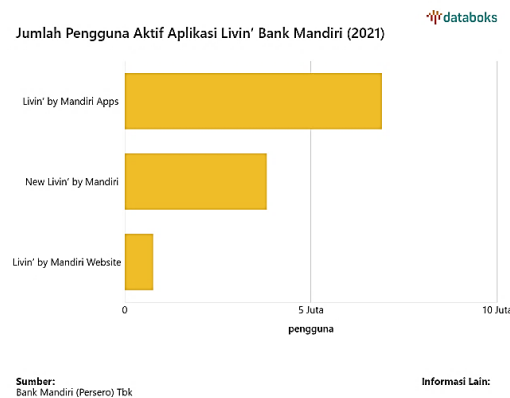


**Gambar 1. 7 Aplikasi Mobile banking paling populer**

*Sumber: GoodStats (2020)*

Masyarakat memilih untuk melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi *mobile banking* karena alasan utamanya adalah bahwa menggunakannya dianggap praktis. Sebagai hasil dari survei Populix, BCA Mobile adalah aplikasi perbankan seluler yang paling banyak digunakan. Pada tahun 2022, persentase ini akan meningkat menjadi 60%. Sedangkan aplikasi *mobile banking* BRImo, yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI), berada di posisi kedua dengan jumlah pengguna sebesar 26%. Aplikasi Livin milik Mandiri berada di posisi ketiga, dengan jumlah

pengguna sebesar 25%. Aplikasi *mobile banking* kebanyakan digunakan untuk berbagai tujuan, termasuk membayar tagihan, melakukan investasi, transaksi bisnis, dan transaksi pendidikan.



**Gambar 1. 8 Jumlah Pengguna Aktif Livin Bank Mandiri (2021)**

*Sumber: Databoks (2022)*

Pada Gambar 1.8 diatas menjelaskan bahwa nasabah Bank Mandiri lebih banyak menggunakan aplikasi *mobile* dibandingkan situs web untuk kebutuhan perbankan mereka, yang sesuai dengan tren global di mana *mobile banking* semakin mendominasi. Lebih dari 5 juta pengguna menunjukkan adanya minat yang signifikan terhadap inovasi dan peningkatan yang dibawa oleh versi baru ini. Tingginya adopsi aplikasi *mobile banking* ini mencerminkan tren global di mana nasabah lebih memilih solusi perbankan yang dapat diakses melalui perangkat *mobile banking* setiap bank umum konvensional yang ada di Indonesia.

Penelitian sebelumnya Khaksar & Mohammad Ali Malakoutian (2020b) menggunakan model DEA dan Indeks Produktivitas Malmquist, penelitian ini meneliti produktivitas 30 bank dari delapan negara berkembang dari tahun 2015 hingga 2019. Total simpanan, total pinjaman, dan total laba adalah variabel *output* dalam penelitian ini, dengan aset tetap dan biaya operasional sebagai *input*. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa bank dengan manajemen yang efisien, struktur aset yang stabil, dan berfungsi di pasar yang stabil lebih produktif. Kapasitas bank untuk memberikan layanan yang lebih baik dapat ditingkatkan dengan lebih banyak aset tetap dan biaya operasional, tetapi biaya operasional juga akan meningkat.

Jahan (2019a) melakukan penelitian tambahan pada 29 bank komersial di Bangladesh dari tahun 2011 hingga 2015. Untuk menilai perubahan produktivitas faktor total (TFP) di bank komersial Bangladesh, *Productivity Mankiw Index* (MPI) digunakan. *Total Factor Productivity* (TFP) adalah rasio antara *input* dan *output*, dan nilai yang lebih tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik. Teknis Efisiensi (TE) menunjukkan seberapa dekat bank dengan menCARai efisiensi teknis maksimal. *Technological Change* (TECH) menunjukkan perubahan teknologi yang dialami oleh bank. Hasilnya menunjukkan bahwa, dibandingkan dengan bank konvensional, bank Islam memiliki indeks perubahan produktivitas faktor total (TFP) yang lebih tinggi rata-rata. Peningkatan TFP terutama disebabkan oleh peningkatan efisiensi perubahan, bukan kemajuan teknologi.

### 1.3 Perumusan Masalah

*Fintech* memiliki dampak positif dan negatif terhadap produktivitas perbankan di Indonesia. *Fintech* membantu perbankan meningkatkan efisiensi dengan menggunakan teknologi untuk mempermudah transaksi, pengiriman uang, dan layanan keuangan *online*. Risiko kesehatan perbankan meningkat sebagai akibat dari penurunan kemampuan bayar nasabah dan simpanan akibat pandemi COVID-19. Pandemi Covid-19 juga mempengaruhi keseimbangan kas bank, yang membuat beberapa bank mengalami masalah likuiditas, mempengaruhi investasi bank yang membuat bank umum konvensional mengalami penurunan pembiayaan, dan mempengaruhi penjualan bank.

Perkembangan *fintech* di Indonesia mendorong sektor perbankan untuk mengalami transformasi besar di era digital saat ini. Sebagai salah satu jenis inovasi teknologi finansial (*fintech*), perbankan *mobile* atau *mobile banking* yang kini telah berkembang menjadi alat penting untuk memungkinkan transaksi perbankan yang lebih aman dan efisien. Dengan adopsi *mobile banking* yang semakin meluas, bank menghadapi tantangan baru dan peluang baru untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar yang semakin kompetitif. Selain itu, penggunaan *mobile banking* memiliki potensi besar untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional bank. Oleh karena itu, penting untuk menilai bagaimana *mobile banking*

mempengaruhi produktivitas bank umum konvensional di Indonesia, faktor-faktor yang mendorong adopsinya, dan dampaknya terhadap pertumbuhan bank dalam jangka panjang. Penelitian ini akan mengkaji berbagai aspek dari mobile banking dan pengaruhnya terhadap produktivitas bank melalui beberapa rumusan masalah berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Non-Performing Loan Ratio* (NPL) terhadap produktivitas?
2. Apakah terdapat pengaruh *CARital Adequacy Ratio* (CAR) terhadap produktivitas?
3. Apakah terdapat pengaruh *Total Asset* (TA) terhadap produktivitas?
4. Apakah terdapat pengaruh *market share of mobile transaction market* (PH) terhadap produktivitas?
5. Apakah terdapat pengaruh *3rd party total payments* (PA) terhadap produktivitas?
6. Apakah terdapat pengaruh *Annual real GDP growth rate* (GDP) terhadap produktivitas?
7. Apakah terdapat pengaruh *mobile device transaction market share* (MS) terhadap produktivitas?
8. Apakah terdapat pengaruh antara variabel NPL, CAR, TA, PH, PA, GDP, dan MS secara simultan terhadap produktivitas?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Non-performing loan Ratio* (NPL), terhadap produktivitas bank umum konvensional menggunakan pendekatan *Malquist Index Productivity* (MPI).
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *CARital Adequacy Ratio* (CAR) terhadap efisiensi produktivitas bank umum konvensional.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Total Asset* (TA) terhadap produktivitas bank umum konvensional.

4. Untuk menganalisis pengaruh variabel *market share of mobile transaction market* (PH) terhadap produktivitas bank umum konvensional.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel *3rd party total payments* (PA) terhadap produktivitas bank umum konvensional.
6. Untuk melihat pengaruh variabel *Annual real GDP growth rate* (GDP) terhadap produktivitas bank umum konvensional dan hubungan antara pertumbuhan ekonomi dan kinerja bank.
7. Untuk melihat pengaruh variabel *mobile device transaction market share* (MS) terhadap produktivitas bank umum konvensional serta efek perangkat *mobile banking* pada kinerja bank.
8. Menganalisis apakah variabel independent seperti *Non-performing loan Ratio* (NPL), *CARital Adequacy Ratio* (CAR), *Total Asset* (TA), *Market share of mobile transaction market* (PH), *3rd party total payments* (PA), *Annual real GDP growth rate* (GDP), dan *Mobile device transaction market share* (MS) secara simultan terhadap produktivitas bank dan sejauh mana *fintech* dapat meningkatkan produktivitas bank.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Berkontribusi terhadap pengembangan teori produktivitas dalam industri perbankan dengan mengevaluasi pengaruh berbagai variabel keuangan dan teknologi terhadap produktivitas bank.
  - b. Membantu membuka jalan bagi penelitian lain yang akan meneliti *Malmquist Productivity Index* (MPI) dan dampaknya terhadap produktivitas di sektor perbankan Indonesia.
  - c. Membantu penyebaran informasi ilmiah dengan aplikasi praktis di bidang perbankan, teknologi keuangan, ekonomi, dan keuangan. Penelitian tambahan di bidang perbankan dan keuangan dapat dikembangkan berdasarkan penelitian ini.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Perbankan: *Mobile banking* memungkinkan perbankan untuk meningkatkan pengelolaan keuangan dengan mengoptimalkan proses transaksi, pengelolaan risiko, dan pengawasan keuangan.
- b. Pemerintah: *Mobile banking* yang terbukti meningkatkan produktivitas, pemerintah dapat membantu bank-bank menjadi lebih efisien dan stabil, yang pada akhirnya berkontribusi pada stabilitas sistem keuangan nasional.
- c. Masyarakat: *Mobile banking* sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, jadi penelitian ini dapat membantu bank memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan terhadap layanan digital, sehingga mereka dapat menawarkan pengalaman perbankan yang lebih cepat, mudah diakses, dan lebih baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

### 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Studi ini mengikuti kerangka kerja sistematis dan memiliki lima bab. Berikut ini adalah sinopsis topik yang dibahas dalam setiap bab:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran umum tentang objek studi, konteksnya, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas lebih mendalam tentang karya sebelumnya, kerangka kerja teoritis, dan hipotesis penelitian. Teori-teori yang relevan dengan studi juga dibahas secara rinci dalam bab ini.

#### BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini merinci sejumlah strategi, prosedur, dan alat yang digunakan selama studi. Metode analisis data, populasi studi, dan desain penelitian semuanya dirinci dalam bab ini.

#### BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dan diolah dibahas dalam bab ini, dan hasil studi juga disajikan dalam bab ini.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dan saran untuk berbagai pemangku kepentingan disertakan dalam bagian ini.