

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berkembang pesatnya teknologi informasi yang mempengaruhi pola dan juga perilaku masyarakat membuat industri perbankan juga dituntut untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan perbankan elektronik. Menurut Akhisar et al. (2015), bank harus memberikan layanan yang fleksibel namun tetap memberikan jaminan keamanan kepada nasabahnya. Perbankan juga harus terus meningkatkan layanannya agar nasabah dapat memperoleh berbagai layanan perbankan secara mandiri (melakukan registrasi, transaksi tunai, transfer, pembayaran, dan berbagai layanan lain hingga penutupan rekening) dimana saja dan kapan saja, sehingga nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank (Sutarti et al., 2019). Contohnya bank BCA menghadirkan sejumlah layanan perbankan digital, seperti jasa transaksi melalui internet *banking* dan mobile *banking*. terhubungnya data-data perbankan dari semua cabang ke kantor pusat, serta keamanan dan kemudahan transaksi melalui bermacam-macam teknologi digital memberikan rasa nyaman dan aman kepada nasabahnya.

Tabel 1.1 Volume dan Nilai Transaksi Proprietary Chanel

Komponen	Satuan/Unit	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Proprietary Channel</i>						
Volume Transaksi	Ribu Transaksi	4.364.750	5.359.093	5.096.488	3.514.075	6.417.387
Nilai Transaksi	Rp. Miliar	14.387.336	17.078.108	22.593.258	27.379.756	35.416.945
<i>Phone Banking</i>						
Volume Transaksi	Ribu Transaksi	2.059	3.230	2.281	2.193	2.500
Nilai Transaksi	Rp. Miliar	4.420	4.031	23.032	92.368	256.081
<i>SMS/Mobile Banking</i>						
Volume Transaksi	Ribu Transaksi	2.129.317	2.733.830	2.855.557	2.360.094	4.438.969
Nilai Transaksi	Rp. Miliar	1.159.314	1.638.508	2.328.703	3.522.491	6.190.466
<i>Internet Banking</i>						
Volume Transaksi	Ribu Transaksi	2.233.374	2.622.033	2.238.650	1.151.788	1.975.918
Nilai Transaksi	Rp. Miliar	13.223.603	15.435.569	20.241.523	23.764.896	28.970.398

Sumber: website Bank Indonesia

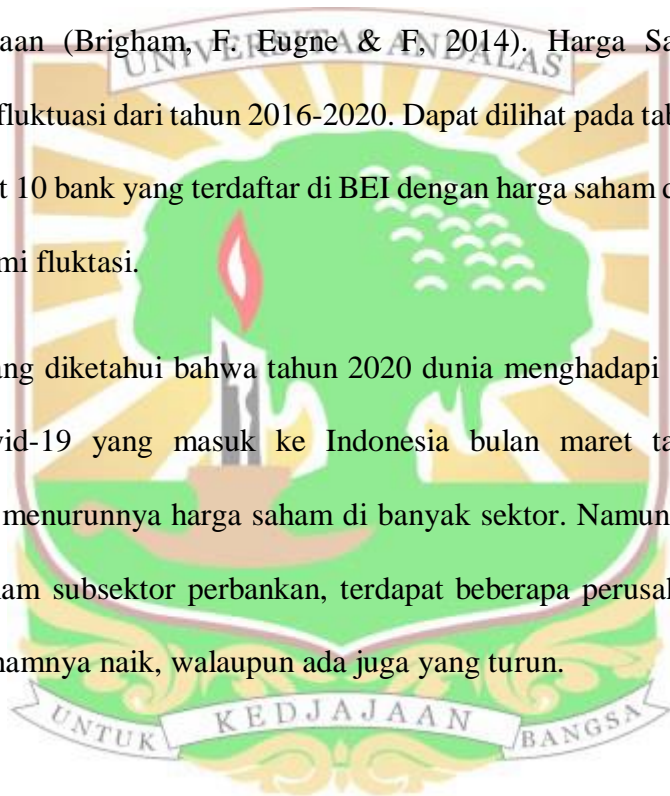
Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa nilai transaksi dari *proprietary channel* (Phone Banking, SMS/Mobile Banking, Internet Banking) dari tahun 2016 hingga tahun 2020 terus mengalami peningkatan, namun, pada volume transaksi *proprietary channel*. Nilai transaksi dan volume transaksi dari *proprietary chanel* perbankan diharapkan dapat meningkatkan nilai perusahaan perbankan.

Alasan utama pertumbuhan layanan electronic banking adalah karena dengan menerapkan electronic banking dapat mengurangi biaya dan meningkatkan keuntungan bagi perbankan, sekaligus meningkatkan kenyamanan nasabah melalui kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Electronic banking

membantu bank mengurangi biaya operasional. Menyediakan jenis layanan internet banking telah menjadi komponen strategis dari setiap lembaga perbankan yang berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan. (Stoica et al., 2015).

Nilai perusahaan dapat dikatakan nilai pasar, karena apabila harga saham perusahaan naik, maka nilai perusahaan dapat memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi pemegang saham dan nilai perusahaan dapat tercermin dari harga pasar perusahaan (Brigham, F. Eugene & F., 2014). Harga Saham subsektor perbankan berfluktuasi dari tahun 2016-2020. Dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah, bahwa terdapat 10 bank yang terdaftar di BEI dengan harga saham dari tahun 2016-2020 mengalami fluktuasi.

Seperti yang diketahui bahwa tahun 2020 dunia menghadapi masalah berupa pandemic covid-19 yang masuk ke Indonesia bulan maret tahun 2020 dan menyebabkan menurunnya harga saham di banyak sektor. Namun, apabila dilihat dari harga saham subsektor perbankan, terdapat beberapa perusahaan perbankan yang harga sahamnya naik, walaupun ada juga yang turun.



Tabel 1.2 Daftar Harga Saham Sepuluh Bank yang Terdaftar di BEI Tahun 2016-2020

No	Nama bank	Harga Saham				
		Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
1	BCA	15500	21900	26000	33425	33850
2	Allo Bank Indonesia	66	113	171	125	424
3	Bank KB Bukopin	700	590	272	224	575
4	Bank Mestika Dharma	1550	1375	1380	2800	1548
5	BNI	5525	9900	8800	7850	6175
6	BRI	2335	3640	3660	4400	4170
7	Bank BJB	3390	2400	2050	1185	1550
8	May Bank	340	264	206	206	318
9	Bank Permata	610	625	620	1265	3140
10	Bank BTPN	2640	2460	3440	3250	3110
RATA-RATA		3265.6	4326.7	4659.9	5473	5486

Sumber: Data diolah penulis dari laporan tahunan perusahaan, 2022

Kinerja keuangan perusahaan yang baik akan diikuti dengan kinerja pasar yang baik juga yang dapat dilihat dari harga saham suatu perusahaan. Apabila nilai saham meningkat, maka hal tersebut dapat dijadikan indikator bahwa tingkat kepercayaan masyarakat pada perusahaan tersebut juga meningkat (Budyaningtyas, 2012). Nilai perusahaan bertujuan untuk memberikan gambaran kondisi perusahaan yang dapat mempengaruhi pandangan investor pada suatu perusahaan. Oleh karena itu, pemilik perusahaan akan berusaha memperlihatkan kinerja yang baik terhadap perusahaannya sehingga dapat menarik calon investor dan menanamkan modalnya.

Untuk melihat keadaan perusahaan saat ini dapat menggunakan Tobin's q. Tobin's q memiliki kelebihan dibandingkan dengan nilai perusahaan lainnya karena merefleksikan ekspektasi pasar sehingga dapat dikatakan relatif - bebas dari kemungkinan manipulasi yang dilakukan oleh manajemen perusahaan. Menurut

Indrarini (2019), Pengukuran rasio Tobin's Q mempunyai beberapa kelebihan lainnya, antara lain: mempertimbangkan kemampuan pertumbuhan harga saham, potensi keahlian manajemen dalam mengelola asset perusahaan, dan juga potensi pertumbuhan investasi.

Menurut Salvi et al. (2021), pengungkapan mengenai penggunaan digitalisasi suatu perusahaan dapat dianggap sebagai sinyal penting yang dikirim oleh perusahaan kepada investor. Di satu sisi, sinyal ini mampu mempengaruhi persepsi investor tentang arus kas yang diharapkan dari perusahaan, dan di sisi lain, dapat mengurangi risiko yang dirasakan, akibatnya mendorong biaya pengurangan modal ekuitas. Faktor-faktor inilah yang menjadi dasar untuk menentukan nilai perusahaan.

Pada penelitian ini, pengukuran variabel independen yang berupa inovasi e-banking dapat dilihat dari jumlah layanan delivery channel di Indonesia. Berdasarkan POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Pasal 3 tentang saluran distribusi (delivery channel) Layanan Perbankan Elektronik, sepuluh layanan teratas dari delivery channel di Indonesia, yaitu: *ATM, M-Banking, Internet Banking, E-Money, Cash Deposit Machine, Electronic Data Capture (EDC), Phone Banking SMS Banking, Banking branch, dan E-Payment*.

Baik bank syariah maupun konvensional mendapatkan penghasilan tambahan melalui penyediaan layanan keuangan seperti uang antar bank, transfer, pembayaran tagihan, brankas dan layanan lainnya. Diversifikasi pendapatan yang baik yang dilakukan oleh bank, baik syariah maupun konvensional, sangat bermanfaat untuk meningkatkan profitabilitas bank, meningkatkan jumlah nasabah

dan juga mengurangi dampak kredit macet. Karena banyaknya keterbatasan penyaluran dana pada bank syariah, maka bank syariah akan mencari alternatif lain untuk meningkatkan profitabilitas dengan cara menaikkan *fee based income* (Hardianto & Wulandari, 2015).

Dalam hal meningkatkan *fee based income*, bank dapat melakukan penambahan pada layanan yang memberikan berbagai jenis kemudahan dalam bertransaksi bagi nasabah. Berbagai jenis kemudahan tersebut, diantaranya bank dapat meningkatkan dan memperbagus fitur-fitur yang ada pada internet banking dan mobile banking. Selain itu, dalam hal meningkatkan *fee based income* bank juga dapat menambah mesin ATM. Apabila layanan penggunaan mobile banking, internet banking, mesin ATM, dan layanan lainnya yang memberikan berbagai jenis kemudahan bagi nasabah meningkat, bank mengharapkan adanya peningkatan juga pada *fee based income*.

Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dilakukan oleh pimpinan dan manajemen secara keseluruhan. Kontrol internal dibuat untuk memberikan kepercayaan diri dalam mencapai tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan adalah efektivitas dan efisiensi kegiatan perusahaan, pelaporan keuangan yang andal, dan terakhir, kepatuhan terhadap prosedur dan peraturan yang ditentukan. Jadi, tujuan utama dari proses pengendalian internal, yaitu: (1) efisiensi dan efektivitas kegiatan; (2) keandalan, kelengkapan dan ketepatan waktu informasi keuangan dan manajemen; dan (3) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Basel Committee on Banking Supervision, 2006).

Menurut Posthuma et al. (2013), kinerja dianggap sebagai kemampuan untuk beroperasi secara efektif dan efisien, menghasilkan keuntungan, bertahan dan bereaksi terhadap peluang dan ancaman di lingkungan. menurut Laporan Afrika ROCASUR (2012), sistem kontrol yang buruk di lembaga telah menyebabkan investasi besar hilang melalui penipuan dan penyalahgunaan aset yang digunakan untuk menghasilkan pendapatan sementara anggota dan lembaga menderita kerugian besar. Kontrol yang tidak memadai juga menyebabkan korupsi dan kolusi manajemen dan auditor eksternal yang menyebabkan lembaga gagal mencapai tujuan yang ditetapkan. Kementerian kesehatan sebagai bagian dari sistem pengendalian internalnya telah membentuk departemen audit internal untuk memastikan peraturan, regulasi, dan kepatuhan prosedural. Upaya ini dilakukan untuk mencapai kinerja positif institusi kesehatan di Ghana.

Dalam hal mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang ada di dalam perusahaan, pengenalan teknologi informasi yang diputuskan oleh Komite Eksekutif merupakan rencana strategis bank. Oleh karena itu, adopsi inovasi perbankan elektronik dapat berdampak pada kinerja bank. (Stoica et al., 2015).

Sejumlah penelitian yang menguji *pengaruh electronic banking, fee based income*, dan efektivitas pengendalian internal terhadap kinerja keuangan bank sudah cukup banyak dilakukan baik dari dalam maupun luar negeri, namun menghasilkan kesimpulan yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Akhisar et al. (2015) mengenai efek dari inovasi *Electronic banking* menghasilkan kesimpulan bahwa hampir semua layanan perbankan mempengaruhi profitabilitas. Namun, jumlah terminal POS dan jumlah pelanggan yang menggunakan layanan

internet banking berpengaruh negatif terhadap profitabilitas. Di sisi lain, jumlah kartu bank yang diterbitkan (kartu kredit, kartu debit, dll.) dan rasio ATM terhadap jumlah cabang berpengaruh positif terhadap profitabilitas. Rasio jumlah cabang terhadap jumlah ATM berpengaruh terhadap profitabilitas paling tinggi dari variabel lainnya.

Salvi et al. (2021) Melakukan penelitian mengenai proses digitalisasi dan dampaknya pada nilai perusahaan. Hasil penelitian Salvi et al. (2021) menunjukkan adanya hubungan positif mengenai bagaimana informasi tentang digitalisasi merupakan sarana bagi perusahaan untuk meningkatkan nilai perusahaan.

Phan et al. (2020) melakukan penelitian yang berhubungan dengan Financial Technology dan kinerja bank. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa FinTech berpengaruh negatif terhadap kinerja bank. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wadesango (2020), menyimpulkan adanya pengaruh perbankan digital terhadap kinerja bank. variabel independen pada penelitian ini yaitu layanan perbankan digital yang dilihat dari simpanan nasabah online, transaksi perbankan online, biaya dan komisi di internet banking serta pengeluaran internet banking. Sutarti et al. (2019) menjelaskan bahwa efektivitas pengendalian internal berpengaruh terhadap peningkatan kinerja keuangan dan kinerja operasional bank.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Inovasi Layanan *electronic banking*, *Fee Based income* dan Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Nilai Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia”.

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh inovasi layanan *Electronic banking* terhadap nilai perusahaan perbankan?
2. Bagaimanakah pengaruh *fee based income* terhadap nilai perusahaan perbankan?
3. Bagaimanakah pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitiannya adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari inovasi layanan *electronic banking* terhadap nilai perusahaan perbankan.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari *fee based income* terhadap nilai perusahaan perbankan.
3. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan.

1.3. Manfaat Penulisan

Beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, yaitu:

- a) Manfaat Teoritis

penelitian ini diharapkan bisa menambah teori maupun konsep terhadap pengembangan di bidang manajemen tentang pengaruh inovasi layanan *electonic banking*, *fee based income*, dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan yang ada pada BEI. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber referensi yang dapat memberikan informasi teoritis kepada pihak-pihak yg akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang inovasi layanan *electonic banking*, *fee based income*, dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan yang terdapat di Bursa efek Indonesia (BEI) di masa mendatang.

b) Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini merupakan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Master Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Andalas dan juga penulis mengharapkan bertambahnya pengetahuan mengenai pengaruh inovasi layanan *electonic banking*, *fee based income* dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan yang terdapat di BEI.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi mengenai pengaruh inovasi layanan *electonic banking*, *fee based income*, dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan yang terdapat di BEI, serta memberikan masukan bagi perkembangan pendidikan manajemen.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini menunjukkan seberapa signifikan inovasi dalam layanan perbankan elektronik, *fee based income* dan efektivitas pengendalian internal mempengaruhi nilai perusahaan perbankan sehingga perusahaan mampu melakukan inovasi dan meningkatkan pelayanan *electronic banking*, meningkatkan *fee based income* dan efektivitas pengendalian internal agar menarik nasabah untuk bertransaksi di bank menggunakan electronic banking sehingga diharapkan dapat mempengaruhi nilai perbankan.

4. Pembaca dan pihak-pihak lainnya

Untuk penelitian yang dilakukan di masa yang akan datang terutama penelitian yang berhubungan dengan inovasi *electronic banking*, *fee based income*, efektivitas pengendalian internal dan nilai perusahaan bank di Indonesia diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah referensi.

1.4. Ruang Lingkup

Peneliti menggunakan inovasi layanan *electronic banking*, *fee based income*, efektivitas pengendalian internal sebagai variabel independen dan nilai perusahaan yang diprosikan dengan Tobin's q sebagai variabel dependen. Objek penelitian ini yaitu perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada periode 2016-2020.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tesis ini, adalah:

BAB I Pendahuluan

Bab pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penlitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan juga sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Literatur

Pada bab kedua ini membahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan yang terakhir adalah kerangka konseptual.

BAB III Metode Penelitian

Bab ketiga ini menjabarkan hal-hal yang berkaitan dengan jenis penelitian, pengumpulan data (jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian) pengukuran variabel serta metode analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab hasil dan pembahasan akan membahas mengenai deskripsi data, gambaran data, analisis data, dan pembahasan untuk masing-masing variabel objek penelitian.

BAB V Penutup

Bab ke lima ini (bab Penutup) berisi kesimpulan serta saran penelitian yang diperoleh setelah dilakukannya penelitian.

