



## **ANALISIS DAMPAK DIGITALISASI PERBANKAN TERHADAP PROFITABILITAS BANK KONVENSIONAL DI INDONESIA**

### ***THE IMPACT OF BANKING DIGITALIZATION ON THE PROFITABILITY OF CONVENTIONAL BANKS IN INDONESIA***

**Tarada Berlian Megananda<sup>1\*</sup>, Sulwani Husna Afrizal<sup>2</sup>,**

<sup>1,2</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran

Email: tarada.berlian21@unpad.ac.id<sup>1</sup>, sulwani@unpad.ac.id<sup>2</sup>

---

#### Article history :

Received : 08-02-2025

Revised : 09-02-2025

Accepted : 11-02-2025

Published: 13-02-2025

#### **Abstract**

*Digitalization has transformed the landscape of conventional banking in Indonesia, significantly impacting operational efficiency, service accessibility, and profitability. This study employs a qualitative method with a descriptive-analytical approach to analyze how digitalization, through the adoption of mobile banking, internet banking, and FinTech, affects the financial performance of conventional banks. The findings indicate that digitalization enhances operational efficiency by reducing transaction costs and increasing Return on Equity (ROE). Additionally, digital services improve accessibility for customers, leading to higher transaction volumes and bank revenue. However, challenges such as investment in technology and cybersecurity risks also emerge as factors that need to be addressed. The study concludes that while digitalization offers significant opportunities to enhance profitability, banks must strategically manage these challenges to maximize its benefits.*

**Keywords: Digitalization, Profitability, Conventional Banks**

---

#### **Abstrak**

Digitalisasi telah mengubah lanskap perbankan konvensional di Indonesia, dengan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional, aksesibilitas layanan, dan profitabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis untuk menganalisis bagaimana digitalisasi, melalui penerapan mobile banking, internet banking, dan FinTech, mempengaruhi kinerja keuangan bank konvensional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan Return on Equity (ROE). Selain itu, layanan digital meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah, yang berdampak pada peningkatan volume transaksi dan pendapatan bank. Namun, tantangan seperti investasi dalam teknologi dan risiko keamanan siber juga muncul sebagai faktor yang perlu diantisipasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun digitalisasi menawarkan peluang besar untuk meningkatkan profitabilitas, bank perlu mengelola tantangan tersebut secara strategis untuk memaksimalkan manfaatnya.

**Kata Kunci: Digitalisasi, Profitabilitas, Bank Konvensional**

#### **PENDAHULUAN**

Digitalisasi telah membawa dampak signifikan terhadap perbankan konvensional mempengaruhi berbagai aspek operasional dan strategis dalam industri ini. Pertama, digitalisasi meningkatkan efisiensi operasional bank dengan mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi. Menurut Fuddin, digitalisasi memungkinkan peralihan dari prosedur



manual ke sistem digital, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah (Fuddin, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Abubakar dan Handayani yang menunjukkan bahwa penguatan regulasi dalam transformasi digital dapat menciptakan perbankan yang lebih berdaya saing dan tahan terhadap tantangan (Abubakar & Handayani, 2022).

Selanjutnya, digitalisasi juga berdampak pada kinerja keuangan bank. Penelitian oleh Bakkara dan Sihotang menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan memiliki pengaruh positif terhadap Return On Assets (ROA) dan Return On Equity (ROE) pada bank-bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Bakkara & Sihotang, 2024). Selain itu, Pramitasari dan Nanggala menemukan bahwa penerapan mobile banking sebagai bagian dari digitalisasi dapat meningkatkan kinerja dan stabilitas keuangan perbankan di Indonesia (Pramitasari & Nanggala, 2023). Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga berkontribusi pada profitabilitas bank.

Dari sudut pandang pelanggan, digitalisasi perbankan juga meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan. Fauzy mencatat bahwa digitalisasi memperluas akses perbankan ke berbagai lapisan masyarakat, yang merupakan keuntungan signifikan bagi industri perbankan (Fauzy, 2024). Hal ini diperkuat oleh penelitian oleh Wiranata et al., yang menunjukkan bahwa digitalisasi menawarkan berbagai manfaat bagi bank dan nasabah, meskipun tantangan terkait keamanan dan adaptasi pengguna tetap perlu diatasi (Wiranata et al., 2023). Dengan adanya layanan seperti mobile banking dan internet banking, nasabah kini dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah dan cepat, meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Wirantana & Adfi, 2022).

Namun, tantangan tetap ada dalam proses digitalisasi ini. Samosir menekankan bahwa untuk mendukung transformasi digital, industri perbankan harus melakukan lebih dari sekadar menyediakan layanan online; mereka perlu beradaptasi dengan perubahan yang lebih luas dalam teknologi dan perilaku konsumen (Samosir, 2023). Selain itu, Hidayat et al. menunjukkan bahwa bank syariah juga harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan (Hidayat et al., 2021).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak digitalisasi terhadap sektor perbankan, baik dari perspektif operasional, kinerja keuangan, dan pengalaman pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh bank dalam proses digitalisasi serta bagaimana mereka dapat mengatasi tantangan tersebut untuk memastikan keberhasilan transformasi digital.

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada praktisi perbankan dan regulator dalam memahami pengaruh digitalisasi terhadap efisiensi operasional dan kinerja keuangan bank. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengambil keputusan dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang mendukung transformasi digital yang berkelanjutan di industri perbankan.

Berdasarkan berbagai penelitian yang ada, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi membawa perubahan besar dalam dunia perbankan, baik dari segi operasional, kinerja keuangan, maupun pengalaman pelanggan. Meskipun demikian, tantangan dalam hal keamanan, adaptasi, dan regulasi perlu menjadi perhatian utama untuk memastikan keberhasilan transformasi digital dalam sektor perbankan.



## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis untuk mengeksplorasi dampak digitalisasi perbankan terhadap profitabilitas bank konvensional di Indonesia. Pendekatan deskriptif-analitis dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena secara mendalam melalui interpretasi data yang diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah terkait. Fokus penelitian adalah memahami bagaimana tren digitalisasi, seperti penerapan mobile banking, internet banking, dan fintech, mempengaruhi kinerja keuangan bank konvensional.

Data yang digunakan bersumber dari jurnal ilmiah terpercaya yang membahas transformasi digital dalam sektor perbankan, serta laporan-laporan yang mengaitkan inovasi teknologi dengan peningkatan atau penurunan profitabilitas bank. Dengan menganalisis data tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola dan implikasi digitalisasi terhadap efisiensi operasional, biaya transaksi, dan pendapatan bank. Dengan menganalisis temuan-temuan dari jurnal-jurnal terkait, penelitian ini akan menyajikan gambaran komprehensif tentang bagaimana digitalisasi telah mengubah lanskap perbankan konvensional di Indonesia, serta implikasinya terhadap profitabilitas dalam jangka panjang. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis bagi pemangku kepentingan di sektor perbankan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dampak dari digitalisasi ini terhadap profitabilitas bank konvensional dapat dilihat dari berbagai aspek, termasuk efisiensi operasional, aksesibilitas layanan, dan perubahan perilaku nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam perbankan dapat meningkatkan profitabilitas melalui pengurangan biaya operasional dan peningkatan volume transaksi.

Pertama, digitalisasi memungkinkan bank untuk mengurangi biaya operasional. Menurut penelitian oleh Saputra et al., penggunaan teknologi finansial (FinTech) dalam perbankan konvensional di Indonesia menunjukkan bahwa efisiensi operasional yang dihasilkan dari digitalisasi berkontribusi positif terhadap profitabilitas bank, yang diukur melalui Return on Equity (ROE) Saputra et al. (2023). Hal ini sejalan dengan temuan dari Nadzifah dan Sriyana yang menunjukkan bahwa kondisi makroekonomi dan karakteristik internal bank berpengaruh terhadap profitabilitas bank, meskipun fokus utama penelitian mereka adalah pada faktor-faktor tersebut dan bukan secara langsung pada efisiensi operasional (Nadzifah & Sriyana, 2020). Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya mengurangi biaya tetapi juga meningkatkan efisiensi yang pada akhirnya berdampak positif pada profitabilitas.

Selanjutnya, digitalisasi juga meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan. Dengan adanya layanan perbankan digital, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, yang berpotensi meningkatkan volume transaksi. Penelitian oleh Ferli et al. menunjukkan bahwa peningkatan volume transaksi yang dihasilkan dari layanan digital berkontribusi pada peningkatan profitabilitas bank konvensional (Ferli et al., 2022). Selain itu, penelitian oleh Nasution et al. menekankan bahwa variabel makroekonomi, seperti inflasi dan suku bunga, juga berpengaruh terhadap profitabilitas, yang menunjukkan bahwa digitalisasi dapat membantu bank beradaptasi dengan kondisi ekonomi yang berubah (Nasution et al., 2023).



Namun, tantangan juga muncul seiring dengan digitalisasi. Bank konvensional harus berinvestasi dalam teknologi dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung layanan digital. Penelitian oleh Zatnika menunjukkan bahwa dana pihak ketiga berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas bank, sementara kredit bermasalah berpengaruh negatif signifikan, yang menunjukkan bahwa digitalisasi dapat membantu dalam mengelola risiko ini dengan lebih baik (Zatnika, 2022). Oleh karena itu, meskipun digitalisasi memberikan banyak manfaat, bank harus tetap waspada terhadap risiko yang mungkin timbul.

Berikut adalah tabel yang merangkum hasil dan pembahasan dari penelitian-penelitian sebelumnya terkait dampak digitalisasi perbankan terhadap profitabilitas bank konvensional di Indonesia:

<b>Aspek Dampak Digitalisasi</b>	<b>Temuan Utama</b>	<b>Referensi</b>
<b>Efisiensi Operasional</b>	Digitalisasi mengurangi biaya operasional dan meningkatkan Return on Equity (ROE).	Saputra et al. (2023); Nadzifah & Sriyana (2020)
<b>Aksesibilitas Layanan</b>	Layanan digital meningkatkan volume transaksi dan profitabilitas bank.	Ferli et al. (2022); Nasution et al. (2023)
<b>Perubahan Perilaku Nasabah</b>	Nasabah lebih memilih layanan digital yang mudah diakses dan efisien.	Ferli et al. (2022); Saputra et al. (2023)
<b>Tantangan Digitalisasi</b>	Investasi dalam teknologi dan infrastruktur diperlukan, serta manajemen risiko.	Zatnika (2022); Nadzifah & Sriyana (2020)
<b>Faktor Makroekonomi</b>	Inflasi dan suku bunga mempengaruhi profitabilitas, namun digitalisasi membantu adaptasi.	Nasution et al. (2023); Nadzifah & Sriyana (2020)

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perbankan telah membawa transformasi signifikan dalam industri perbankan konvensional di Indonesia, terutama dalam hal peningkatan profitabilitas. Salah satu dampak utama digitalisasi adalah peningkatan efisiensi operasional. Dengan mengadopsi teknologi digital seperti mobile banking, internet banking, dan platform FinTech, bank dapat mengurangi biaya operasional secara signifikan. Proses transaksi yang sebelumnya memerlukan banyak sumber daya manusia dan waktu kini dapat dilakukan secara otomatis dan cepat. Hal ini tidak hanya mengoptimalkan penggunaan sumber daya tetapi juga meningkatkan produktivitas, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan Return on Equity (ROE) sebagai indikator profitabilitas. Selain itu, digitalisasi memungkinkan bank untuk



mengalokasikan sumber daya yang lebih efisien ke area lain yang membutuhkan, seperti pengembangan produk dan layanan baru.

Selain efisiensi operasional, digitalisasi juga meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan, yang berdampak positif pada volume transaksi dan kepuasan nasabah. Layanan perbankan digital memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi cabang fisik. Kemudahan ini tidak hanya meningkatkan pengalaman nasabah tetapi juga memperluas jangkauan layanan bank ke daerah-daerah yang sebelumnya kurang terjangkau. Peningkatan volume transaksi ini secara langsung berkontribusi pada pertumbuhan pendapatan bank. Selain itu, digitalisasi memungkinkan bank untuk lebih responsif terhadap perubahan perilaku nasabah yang semakin mengandalkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, bank yang berhasil mengintegrasikan layanan digital ke dalam model bisnisnya dapat mempertahankan loyalitas nasabah dan menarik nasabah baru, yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan profitabilitas.

Meskipun digitalisasi menawarkan banyak manfaat, tantangan dan risiko juga perlu diperhatikan. Investasi dalam teknologi dan infrastruktur digital memerlukan biaya yang besar, dan tidak semua bank memiliki kapasitas finansial yang memadai untuk melakukan transformasi ini. Selain itu, risiko keamanan siber menjadi ancaman serius seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital. Bank harus memastikan bahwa sistem mereka aman dari serangan siber yang dapat mengakibatkan kerugian finansial dan reputasi. Selain itu, perubahan cepat dalam teknologi mengharuskan bank untuk terus berinovasi dan beradaptasi, yang memerlukan sumber daya manusia yang kompeten dan pelatihan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, meskipun digitalisasi membuka peluang besar untuk meningkatkan profitabilitas, bank perlu mengelola tantangan ini dengan strategi yang matang dan berkelanjutan agar dapat memaksimalkan manfaat digitalisasi secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Penguatan regulasi: upaya percepatan transformasi digital perbankan di era ekonomi digital. *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 259-270. <https://doi.org/10.14710/mmh.51.3.2022.259-270>
- Bakkara, L., & Sihotang, R. (2024). Pengaruh digitalisasi perbankan terhadap return on assets dan return on equity pada perusahaan perbankan kbmi iv yang terdaftar pada bursa efek indonesia. *Journal of Economic Business and Accounting (Costing)*, 7(3), 6260-6270. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i3.9650>
- Fauzy, S. (2024). Digital banking dalam sudut pandang teori strukturasi anthony. *Syntax Idea*, 6(5), 2450-2459. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i5.3490>
- Ferli, O., Larasati, P., Ardila, A., & Irawan, R. (2022). Mengungkap hubungan likuiditas dan profitabilitas pada perbankan konvensional di indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics Management and Banking)*, 7(3), 113. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i3.261>
- Fuddin, M. (2023). Revolusi perbankan digital: game changer dalam era digitalisasi. *Al-Masraf Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 8(2), 174. <https://doi.org/10.15548/al-masraf.v8i2.598>



- Hidayat, R., Umam, R., & Tripalupi, R. (2021). Kinerja keuangan perbankan syariah pada masa covid-19 dan strategi peningkatannya. *Finansha - Journal of Sharia Financial Management*, 2(2), 77-91. <https://doi.org/10.15575/fjsfm.v2i2.14207>
- Nadzifah, A., & Sriyana, J. (2020). Analisis pengaruh inflasi, kurs, birate, pdb dan kinerja internal bank terhadap profitabilitas pada perbankan syariah dan konvensional. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 79-87. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i1.3537>
- Nasution, N., Syafi'i, M., & Sitompul, P. (2023). Analisis pengaruh variabel makroekonomi terhadap profitabilitas bank umum di indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 6(2), 1368-1382. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1068>
- Pramitasari, T., & Nanggala, A. (2023). Dampak mobile banking terhadap kinerja dan stabilitas keuangan perbankan di indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 241-252. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v9i2.855>
- Saputra, S., Komala, R., & Aryani, R. (2023). Fintech, profitabilitas dan efisiensi bank umum konvensional di indonesia. *J-Aksi Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 4(2), 214-224. <https://doi.org/10.31949/jaksi.v4i2.5523>
- Samosir, P. (2023). A change management for transformation of digital banking in indonesia. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 29-43. <https://doi.org/10.37396/jsc.v6i1.280>
- Wiranata, T., Marpaung, N., Putri, W., Sembiring, S., Annisa, F., & Pane, S. (2023). Analisis daya saing pada industri perbankan di kota medan: digitalisasi perbankan dengan pendekatan swot. *Visa Journal of Vision and Ideas*, 3(3), 1103-1114. <https://doi.org/10.47467/visa.v3i3.5713>
- Wirantana, I., & Adfi, N. (2022). Kualitas layanan, customer value, digitalisasi bank, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah bpr. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 1215. <https://doi.org/10.24843/eeb.2022.v11.i10.p06>
- Zatnika, Y. (2022). Pengaruh dana pihak ketiga dan kredit bermasalah terhadap profitabilitas (pada bank umum konvensional yang terdaftar di bei tahun 2014-2017). *Cakrawala Repositori Imwi*, 5(1), 73-84. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v5i1.95>