

PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING DAN INTERNET BANKING TERHADAP PROFITABILITAS BANK MANDIRI (PERSERO) TBK PERIODE 2019-2023

Lidya Rosalinda Simamora¹, Agus Supriyadi²

^{1,2} Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta, Depok, 16425, Indonesia

¹E-mail: lidya.rosalinda.simamora.ak21@mhsw.pnj.ac.id

²E-mail: Agus.supriyadi@akuntansi.pnj.ac.id

Abstrak

Tujuan dari studi ini adalah mengkaji dampak penggunaan layanan *mobile banking* dan *internet banking* terhadap tingkat profitabilitas Bank Mandiri (Persero) Tbk, dengan indikator *Return on Assets* (ROA) sebagai alat ukur dalam rentang waktu 2019–2023. Sebagai bagian dari inisiatif transformasi digital perbankan, kedua layanan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional serta mempermudah akses layanan bagi nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data sekunder, mencakup laporan keuangan dan volume transaksi digital, yang kemudian dianalisis melalui teknik regresi linear berganda.

Hasil analisis mengungkapkan bahwa secara individual, *internet banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ROA, sementara *mobile banking* tidak menunjukkan dampak yang berarti. Namun, secara bersama-sama, kedua layanan tersebut terbukti signifikan dalam mendorong peningkatan profitabilitas. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan layanan digital yang terpadu, khususnya *internet banking* bagi nasabah korporat, dapat berkontribusi positif terhadap kinerja keuangan bank. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam merumuskan strategi pengembangan perbankan digital guna memperkuat efisiensi dan kompetitif di tengah perkembangan era digital.

Kata Kunci: *Mobile banking, Internet banking, Profitabilitas, Return On Assets, Bank Mandiri*

Abstract

The objective of this study is to examine the impact of mobile banking and internet banking services on the profitability of Bank Mandiri (Persero) Tbk, using Return on Assets (ROA) as the performance indicator during the 2019–2023 period. As part of the banking industry's digital transformation initiatives, these services are expected to enhance operational efficiency and improve customer accessibility. The research employs a quantitative approach, utilizing secondary data, including financial reports and digital transaction volumes, which are then analyzed using multiple linear regression techniques.

The findings reveal that, individually, internet banking has a positive and significant effect on ROA, while mobile banking does not show a meaningful impact. However, collectively, both services significantly contribute to profitability growth. This finding confirms that integrated digital services, particularly internet banking for corporate customers, can positively influence a bank's financial performance. The study is expected to serve as a reference in formulating digital banking strategies to enhance efficiency and competitiveness in the evolving digital era.

Keywords: *Mobile banking, Internet banking, Profitability, Return On Assets, Bank Mandiri*

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi yang sangat cepat di zaman digital telah mendorong perbankan untuk melakukan transformasi layanan secara menyeluruh melalui inovasi *financial technology* (fintech). Dua di antaranya yang paling menonjol dalam konteks perbankan adalah *mobile banking* dan *internet banking*. Kedua fitur ini memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menjalankan aktivitas perbankan secara digital dengan cepat, efisien, serta fleksibel tanpa perlu mengunjungi kantor cabang secara fisik. Transformasi ini diharapkan dapat memaksimalkan laba bank, di mana kinerja keuangan dinilai menggunakan rasio *Return on Assets* (ROA) sebagai variabel penelitian.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian oleh (Saputra et al., 2023) menyimpulkan bahwa Implementasi layanan perbankan digital melalui *platform mobile* dan *internet* secara nyata meningkatkan profitabilitas institusi perbankan umum konvensional. Namun, studi lain oleh (Thio & Yusniar, 2021) serta (Imamah & Safira, 2021) menunjukkan bahwa pengaruh *mobile banking* terhadap ROA tidak signifikan, bahkan *internet banking* dalam beberapa kasus menunjukkan hubungan negatif. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan terhadap teknologi digital perbankan dengan kenyataan dampaknya terhadap profitabilitas bank, terutama dalam konteks bank tertentu dan dalam jangka waktu tertentu.

Namun demikian, belum banyak kajian yang secara spesifik menganalisis pengaruh kedua jenis layanan digital ini terhadap profitabilitas Bank Mandiri secara menyeluruh dan terkini. Atas dasar itu, kajian ini memiliki urgensi untuk dilaksanakan dalam rangka menjawab pertanyaan apakah penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* secara terpisah maupun bersama-sama berdampak signifikan terhadap ROA Bank Mandiri dalam periode 2019–2023, sebuah periode yang juga mencakup masa pandemi COVID-19 yang mempercepat digitalisasi.

Kebaruhan penelitian ini terletak pada fokus analisisnya yang secara spesifik mengkaji pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* terhadap profitabilitas Bank Mandiri (Persero) Tbk selama periode 2019–2023, yang mencakup fase pra-pandemi, masa pandemi COVID-19, dan pemulihan pasca-pandemi. Periode ini penting karena digitalisasi layanan perbankan mengalami percepatan signifikan, sehingga hasil penelitian ini memberikan gambaran yang lebih aktual dibandingkan penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini menekankan pengaruh simultan dan parsial kedua variabel independen terhadap ROA, dengan memanfaatkan data transaksi aktual dan laporan keuangan resmi Bank Mandiri.

Penelitian ini dibatasi hanya pada analisis data transaksi digital *mobile dan internet banking* serta rasio ROA Bank Mandiri selama tahun 2019 hingga 2023. Studi ini dirancang untuk mengkaji dampak implementasi layanan perbankan digital (*mobile banking* dan *internet banking*) terhadap performa finansial Bank Mandiri dengan menggunakan indikator *Return on Assets* (ROA) sebagai acuan pengukuran. Rentang waktu analisis tahun 2019 hingga 2023 sengaja dipilih untuk merepresentasikan kondisi pra pandemi, masa krisis COVID-19, serta periode pemulihan ekonomi pasca pandemi, di mana transformasi digital mengalami percepatan. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi apakah kombinasi kedua layanan digital tersebut memberikan dampak simultan terhadap ROA.

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua aspek. Secara teoritis, hasil penelitian dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara adopsi teknologi digital dan kinerja keuangan perbankan. Secara praktis, temuan ini Temuan kajian ini berpotensi sebagai bahan rujukan bagi manajemen Bank Mandiri dalam menyusun strategi pengembangan layanan digital untuk meningkatkan profitabilitas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjawab kesenjangan pengetahuan sekaligus memberikan rekomendasi berbasis data bagi industri perbankan di era digital.

1.1. *Return on Assets* (ROA)

Berdasarkan regulasi Otoritas Jasa Keuangan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 14/SEOJK.03/2017 (Otoritas Jasa Keuangan, 2017), kinerja keuangan perbankan diukur melalui dua indikator utama yaitu ROA dan NIM, namun studi ini secara khusus memfokuskan analisis pada *Return on Assets* sebagai proksi profitabilitas. ROA merepresentasikan efisiensi bank dalam mengkonversi aset menjadi laba, dimana nilai yang lebih tinggi menunjukkan produktivitas aset yang optimal dalam menghasilkan keuntungan bagi institusi perbankan.

Perhitungan *Return on Assets* (ROA) dapat dinyatakan melalui persamaan matematis berikut:

$$\text{Return on Assets} = \frac{\text{laba sebelum pajak}}{\text{Total aset}} \times 100\%$$

1.2. *Internet banking*

Menurut (Heryani et al., 2020) *internet banking* termasuk dalam kategori jasa perbankan yang berbasis jaringan internet dan biasanya digunakan melalui komputer atau laptop, dengan fitur yang lebih luas seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembukaan deposito, hingga pengelolaan kas untuk nasabah korporat.

Internet banking dapat diukur dengan rumus:

$$\text{Internet banking (X2)} = \text{Nilai transaksi internet banking}$$

1.3. Mobile banking

Mobile banking menggambarkan layanan perbankan digital berbasis aplikasi (*app-based*) atau SMS yang memungkinkan nasabah mengakses dan menjalankan transaksi keuangan secara *real-time* melalui perangkat seluler (*smartphone* atau tablet) dengan koneksi internet. Layanan ini mencakup transfer dana, pembayaran tagihan, investasi, hingga pengajuan kredit, yang didukung oleh teknologi enkripsi dan otentikasi multifaktor untuk menjamin keamanan (Rianita & Fasa, 2024). *Mobile banking* dapat diukur dengan rumus:

$$\text{Mobile banking (X1)} = \text{Nilai transaksi mobile banking}$$

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan analisis regresi linear berganda untuk mengevaluasi pengaruh dua faktor utama, yaitu layanan *mobile banking* (x_1) dan *internet banking* (x_2), terhadap profitabilitas bank (y) yang diproksikan melalui *Return on Assets* (ROA). Objek penelitian difokuskan pada Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan periode pengamatan lima tahun (2019–2023). Pengolahan data dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 29, di mana model regresi diuji validitasnya melalui uji asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Selanjutnya, verifikasi hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial), uji F (simultan), serta evaluasi koefisien determinasi (R^2) guna mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Data penelitian mencakup 20 sampel triwulanan yang merepresentasikan perkembangan kedua layanan digital selama periode studi. Adapun persamaan regresi yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \ln MB + \beta_2 \ln IB + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y	= Rasio <i>Return on Assets</i>
β_0	= Konstanta
β_1 - β_2	= Koefisien regresi dari variabel independen
$\ln MB$	= logaritma natural dari nilai transaksi <i>Mobile banking</i>
IB	= logaritma natural dari nilai transaksi <i>Internet banking</i>
e	= Nilai <i>Error</i>

Analisis Rasio Profitabilitas Bank Mandiri

Studi ini memanfaatkan rasio *Return on Assets* (ROA) sebagai alat ukur untuk mengevaluasi kinerja profitabilitas Bank Mandiri, karena ROA merupakan indikator fundamental dalam menilai kinerja profitabilitas perbankan. Berikut ini adalah penilaian kriteria profitabilitas Bank Mandiri sejak tahun 2019 hingga 2023:

Tabel 1. Klasifikasi Rasio *Return On Assets* Bank Mandiri

Tahun	Triwulan	Rasio ROA (%)	Klasifikasi
2019	1	3,42%	Sangat Sehat
	2	3,08%	Sangat Sehat
	3	3,01%	Sangat Sehat
	4	3,03%	Sangat Sehat
2020	1	3,55%	Sangat Sehat
	2	2,23%	Sangat Sehat
	3	1,95%	Sangat Sehat
	4	1,64%	Sangat Sehat
2021	1	2,22%	Sangat Sehat
	2	2,43%	Sangat Sehat
	3	2,42%	Sangat Sehat
	4	2,53%	Sangat Sehat
2022	1	3,34%	Sangat Sehat
	2	3,38%	Sangat Sehat
	3	3,40%	Sangat Sehat
	4	3,30%	Sangat Sehat
2023	1	3,59%	Sangat Sehat
	2	3,72%	Sangat Sehat
	3	3,85%	Sangat Sehat
	4	4,03%	Sangat Sehat

Temuan studi mengungkapkan stabilitas luar biasa pada indikator kesehatan keuangan Bank Mandiri, meski sempat terkoreksi menjadi 1,95% (Q3/2020) dan 1,64% (Q4/2020). Transformasi digital melalui Livin' dan Kopra di 2021 menjadi katalis pemulihan, dengan momentum positif yang terjaga konsisten hingga akhir periode penelitian (2023).

Uji Normalitas

Analisis normalitas dalam studi ini mengaplikasikan uji Shapiro-Wilk sebagai alat verifikasi. Kriteria kenormalan data terpenuhi apabila nilai signifikansi (Sig.) melebihi batas 0,05. Di sisi lain, nilai probabilitas di bawah ambang tersebut mengindikasikan penyimpangan dari distribusi normal (Hildawati, 2024). Berikut temuan lengkap dari proses pengujian normalitas yang telah dilakukan:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data

	Tests of Normality					
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y_ROA	,171	20	,127	,961	20	,557
ln_X1	,130	20	,200*	,955	20	,456
ln_X2	,100	20	,200*	,966	20	,678

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Hasil pengujian kenormalan data dengan metode Shapiro-Wilk memperlihatkan bahwa seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria distribusi normal. Pada variabel dependen ROA (Y) diperoleh nilai signifikansi dua sisi sebesar 0,557, sementara variabel independen Ln *mobile banking* dan Ln *internet banking* masing-masing menunjukkan nilai 0,456 dan 0,678. Ketiga nilai probabilitas tersebut secara konsisten berada di atas batas kritis 0,05 yang menjadi acuan dalam pengujian ini. Temuan ini secara tegas membuktikan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari distribusi normal pada seluruh data yang dianalisis, baik untuk variabel terikat maupun variabel bebas yang diteliti.

Uji Multikolinearitas

Studi ini menerapkan pemeriksaan multikolinearitas melalui dua indikator kunci: tingkat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria diagnostik yang digunakan menyatakan bahwa suatu model regresi dinyatakan bebas dari masalah multikolinearitas apabila memenuhi dua syarat simultan: (1) nilai *Tolerance* > 0,10 dan (2) nilai VIF < 10 (Ghozali, 2016). Untuk memverifikasi kondisi ini pada model penelitian, telah dilakukan perhitungan menyeluruh yang hasilnya dapat diamati pada tabel analisis terlampir:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	ln_X1	,998	1,002
	ln_X2	,998	1,002

a. Dependent Variable: Y_ROA

Berdasarkan hasil uji di atas, seluruh variabel independen yaitu *Mobile banking* (ln_X1) dan *Internet banking* (ln_X2) memiliki Hasil analisis menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,998 dan nilai VIF sebesar 1,002. Dengan nilai *tolerance* yang melebihi batas 0,10 serta nilai VIF yang masih jauh di bawah batas maksimal 10, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi multikolinearitas antara variabel-variabel yang diteliti yaitu independen dalam model regresi. Dengan demikian, kedua variabel dapat dipertahankan dalam model regresi secara simultan, memastikan estimasi parameter yang stabil dan interpretasi yang valid.

Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini menerapkan uji Spearman's Rho sebagai metode untuk mengidentifikasi adanya heteroskedastisitas dengan menganalisis korelasi rank antara variabel independen dan residual absolut. Prosedur pengujian mengikuti kriteria statistik yang baku: apabila nilai signifikansi (p-value) yang diperoleh lebih besar dari tingkat alpha 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model. Sebaliknya, nilai signifikansi yang sama dengan atau lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan keberadaan heteroskedastisitas. Fenomena heteroskedastisitas ini merupakan pelanggaran terhadap asumsi homoskedastisitas dalam model regresi linear klasik, yang dapat mempengaruhi efisiensi estimator dan validitas inferensi statistik yang dihasilkan. Secara lengkap, hasil komputasi statistik dari pengujian ini akan dipaparkan pada bagian berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations			ln_X1	ln_X2	Unstandardized Residual
Spearman's rho	ln_X1	Correlation Coefficient	1,000	,140	,152
		Sig. (2-tailed)	.	,556	,523
		N	20	20	20
	ln_X2	Correlation Coefficient	,140	1,000	,230
		Sig. (2-tailed)	,556	.	,329
		N	20	20	20
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,152	,230	1,000
		Sig. (2-tailed)	,523	,329	.
		N	20	20	20

Analisis data menunjukkan semua variabel memiliki nilai signifikansi $>0,05$, membuktikan model regresi bebas heteroskedastisitas. Hal ini mengkonfirmasi: (1) tidak ada korelasi signifikan antara variabel independen dan residual, serta (2) terpenuhinya asumsi homoskedastisitas. Kondisi ini menjamin validitas estimasi parameter model regresi yang digunakan dalam penelitian:

- Nilai Sig. (2-tailed) ln X1 = 0,523 $>$ 0,05
- Nilai Sig. (2-tailed) ln X2 = 0,329 $>$ 0,05

Uji Autokorelasi

Validitas model regresi linear memerlukan ketiadaan autokorelasi dalam residual. Untuk menguji asumsi ini, penelitian menggunakan statistik Durbin-Watson (DW) yang secara khusus dirancang untuk mengidentifikasi adanya korelasi serial antar residual. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai statistik d yang diperoleh. Hal ini dapat dituliskan dengan notasi $dU < DW < (4 - dU)$. Berikut adalah hasil analisis pengujian autokorelasi yang dilakukan:

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

<i>Model Summary^b</i>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,743 ^a	,553	,463	,49484	1,698

a. Predictors: (Constant), LAG_RES, ln_X2, ln_X1

b. Dependent Variable: Y_ROA

Penelitian ini menggunakan dua variabel independen (k=2) dengan 20 sampel observasi (n=20). Berdasarkan tabel statistik Durbin-Watson, diperoleh nilai-nilai kritis sebagai berikut: batas bawah (dL) sebesar 1,1004 dan batas atas (dU) sebesar 1,5367. Nilai statistik Durbin-Watson yang dihitung sebesar 1,698, sementara nilai (4-dU) adalah 2,463. Berdasarkan kriteria pengujian, dapat disimpulkan bahwa:

$DU < DW < (4-DU)$ (2) $= 1,5367 < 1,698 < 2,463$

Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan, dapat ditegaskan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari gejala autokorelasi yang signifikan pada tingkat signifikansi 5%.

Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh variabel independen, yaitu *Mobile banking* dan *Internet banking*, terhadap variabel dependen (ROA) (Ghozali, 2018). Hasil perhitungan regresi yang diperoleh disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-69,725	18,193		-3,832	,001
	ln_X1	,424	,202	,362	2,099	,051
	ln_X2	1,919	,565	,586	3,396	,003

a. Dependent Variable: Y_ROA

Model persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \ln MB + \beta_2 \ln IB + e$$

$$ROA = -69,725 + 0,424 \ln(\text{mobile banking}) + 1,919 \ln(\text{internet banking}) + e$$

Berdasarkan persamaan yang telah disajikan, penjelasannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan, konstanta yang didapatkan memiliki nilai sebesar -69,725 maka bisa diartikan variabel *mobile banking* dan *internet banking* diasumsikan bernilai nol, maka nilai ROA yang dihasilkan sebesar -69,725. Namun, karena nilai ini tidak memiliki interpretasi ekonomi secara langsung (karena X dalam log), maka konstanta hanya sebagai titik awal model.
2. Nilai koefisien regresi X1 (*Mobile banking*) menunjukkan Analisis regresi menunjukkan koefisien *mobile banking* sebesar 0,424, yang berarti setiap kenaikan satu unit transaksi *mobile banking* (dengan variabel lain konstan) akan meningkatkan ROA sebesar 0,424 satuan. Dengan demikian, *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan profitabilitas bank yang diukur melalui ROA.
3. Koefisien regresi variabel X2 (*Internet banking*) sebesar 1,919 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan transaksi *internet banking* (ceteris paribus) akan meningkatkan ROA sebesar 1,919 satuan. Temuan ini membuktikan bahwa *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Return on Assets.

Uji T (Parsial)

Berdasarkan kriteria uji-T, suatu variabel dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansi (Sig.) < 0,05. Sebaliknya, jika Sig. = 0,05, variabel tersebut tidak memiliki pengaruh signifikan. Berikut disajikan output hasil pengujian statistik yang diperoleh:

Tabel 7. Hasil Uji T

		<u>Coefficients^a</u>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	-69,725	18,193		-3,832	,001
	ln_X1	,424	,202	,362	2,099	,051
	ln_X2	1,919	,565	,586	3,396	,003

a. Dependent Variable: Y_ROA

Dari hasil analisis uji T yang telah dilakukan, dapat disimpulkan nilai-nilai sebagai berikut:

- Analisis statistik menunjukkan nilai signifikansi 0,051 ($> \alpha$ 0,05), yang membuktikan bahwa secara parsial, variabel *mobile banking* (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Return on Assets (Y).
- Analisis statistik mengungkapkan nilai signifikansi 0,003 ($< \alpha$ 0,05), membuktikan bahwa *internet banking* (X_2) secara signifikan memengaruhi Return on Assets (Y).

Uji F (Simultan)

Uji-F digunakan untuk menganalisis pengaruh bersama *Mobile banking* (X_1) dan *Internet banking* (X_2) terhadap ROA (Y). Kriteria penerimaan model ditentukan oleh nilai signifikansi $< 0,05$. Data hasil pengujian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji F

		<u>ANOVA^a</u>				Sig.
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	
1	Regression	4,168	2	2,084	8,331	,003 ^b
	Residual	4,253	17	,250		
	Total	8,421	19			

a. Dependent Variable: Y_ROA

b. Predictors: (Constant), ln_X2, ln_X1

Analisis statistik F menghasilkan nilai signifikansi 0,003 ($p < 0,05$), yang mengarah pada penolakan H_0 dan penerimaan H_a . Temuan ini membuktikan bahwa secara bersama-sama, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap ROA pada tingkat kepercayaan 95%.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 mengukur proporsi variasi ROA (variabel terikat) yang dapat dijelaskan oleh *Mobile banking* dan *Internet banking* (variabel bebas) secara bersama-sama. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan kontribusi terbatas variabel bebas, sedangkan R^2 tinggi mengindikasikan model yang lebih akurat dalam memprediksi hubungan variabel. Hasil lengkap analisis disajikan berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

<u>Model Summary</u>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704 ^a	,495	,436	,50016

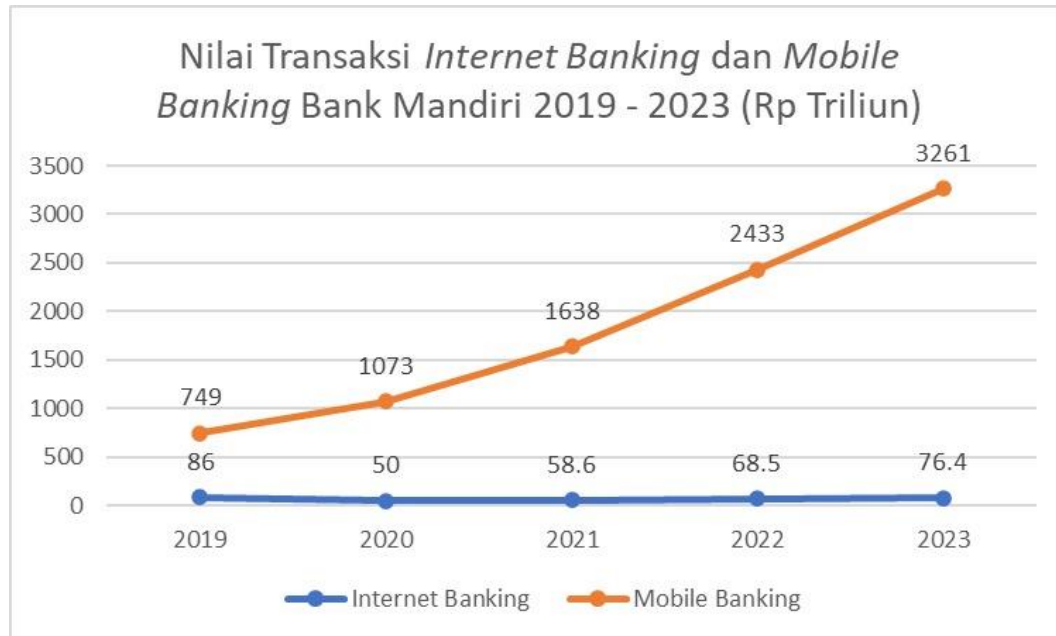
a. Predictors: (Constant), ln_X2, ln_X1

Nilai R^2 sebesar 0,495 mengungkapkan bahwa 49,5% variasi ROA dapat dijelaskan oleh variabel *Mobile banking* (ln_X1) dan *Internet banking* (ln_X2) secara bersama-sama, sedangkan 50,5% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kemampuan prediktif yang memadai untuk menganalisis damp-

\ak digital banking terhadap kinerja keuangan Bank Mandiri.

3. Pembahasan

Tren Transaksi Digital Bank Mandiri 2019-2023



Gambar 1. Nilai transaksi *Internet Banking* dan *Mobile Banking*
Sumber: Bank Indonesia (data diolah 2025)

Berdasarkan Gambar diatas, terlihat perbedaan signifikan antara pertumbuhan nilai transaksi *Mobile Banking* dan *Internet Banking* Bank Mandiri selama periode 2019–2023. Nilai transaksi *mobile banking* menunjukkan peningkatan yang sangat pesat dari Rp749 triliun pada tahun 2019 menjadi Rp3.261 triliun pada tahun 2023, atau meningkat lebih dari empat kali lipat dalam lima tahun. Lonjakan ini mencerminkan perubahan preferensi nasabah ke arah layanan berbasis aplikasi yang lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan gaya hidup digital masyarakat modern.

Sebaliknya, pertumbuhan nilai transaksi *internet banking* cenderung lambat dan tidak signifikan. Pada tahun 2019, nilai transaksi *internet banking* tercatat sebesar Rp86 triliun, menurun menjadi Rp50 triliun pada tahun 2020, kemudian mengalami kenaikan bertahap menjadi Rp58,6 triliun pada 2021, Rp68,5 triliun pada 2022, dan Rp76,4 triliun pada 2023. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *internet banking* masih digunakan, perannya semakin terbatas karena sebagian besar nasabah individu beralih ke layanan *mobile banking*.

Peningkatan transaksi *mobile banking* yang jauh lebih besar dibandingkan *internet banking* berpotensi memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan *fee-based income* dan efisiensi biaya operasional bank. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa *mobile banking* belum memberikan pengaruh signifikan terhadap profitabilitas (ROA) secara parsial, kemungkinan karena nilai transaksi yang besar masih didominasi oleh transaksi bernilai kecil dan bersifat frekuentatif, bukan transaksi korporasi dengan margin tinggi. Sebaliknya, *internet banking* meskipun transaksinya lebih kecil, tetap berperan dalam mendukung transaksi bernilai besar di segmen korporasi, sehingga berdampak signifikan terhadap ROA.

Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa transformasi digital perbankan tidak hanya mendorong peningkatan volume transaksi, tetapi juga mengubah pola kontribusi terhadap profitabilitas bank. Keberhasilan jangka

panjang bergantung pada bagaimana bank mengelola kanal digital ini agar tidak hanya meningkatkan volume, tetapi juga memberikan margin keuntungan yang optimal.

Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Rasio Profitabilitas (ROA) Bank Mandiri 2019-2023

Studi ini mengungkapkan bahwa penerapan layanan *mobile banking* memberikan dampak yang positif, meskipun tidak signifikan secara statistik, terhadap tingkat profitabilitas Bank Mandiri, yang diukur melalui indikator *Return on Assets* (ROA). Aplikasi *Livin' by Mandiri* yang semakin berkembang memberikan kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta integrasi layanan keuangan yang menarik bagi nasabah individu. Namun, karena sebagian besar transaksi bersifat nominal kecil dan frekuensinya tinggi, dampaknya terhadap laba bersih belum terlihat secara langsung dalam jangka pendek. Meskipun demikian, pertumbuhan pengguna *mobile banking* menunjukkan potensi besar sebagai sumber pendapatan non-bunga di masa mendatang. Secara keseluruhan, meskipun belum berpengaruh signifikan terhadap ROA, *mobile banking* tetap menjadi komponen penting dalam strategi digitalisasi Bank Mandiri.

Pengaruh *Internet Banking* terhadap Rasio Profitabilitas (ROA) Bank Mandiri 2019-2023

Analisis menurut hasil penelitian, penggunaan *internet banking* memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan tingkat profitabilitas pada Bank Mandiri. Layanan ini banyak digunakan oleh nasabah korporasi dan pelaku usaha untuk transaksi dalam jumlah besar, seperti pembayaran gaji, pajak, dan perdagangan internasional. Peningkatan volume dan nilai transaksi melalui *internet banking* berkontribusi langsung terhadap peningkatan pendapatan berbasis komisi dan efisiensi operasional. Selain itu, keandalan sistem, kecepatan akses, dan keamanan yang ditawarkan oleh *platform internet banking* meningkatkan loyalitas nasabah korporasi. Oleh karena itu, Bank Mandiri perlu terus memperkuat infrastruktur dan fitur layanan *internet banking* agar dapat mempertahankan keunggulan kompetitif di segmen nasabah bisnis. Temuan ini menegaskan bahwa *internet banking* memiliki peran strategis dalam mendorong kinerja keuangan yang lebih baik.

Pengaruh *Mobile banking* dan *Internet banking* secara Simultan terhadap ROA Bank Mandiri Tahun 2019–2023

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa implementasi *mobile banking* dan *internet banking* secara bersamaan memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat keuntungan Bank Mandiri. Kombinasi kedua layanan digital ini memperluas jangkauan layanan perbankan kepada segmen individu maupun korporasi, sekaligus meningkatkan efisiensi biaya operasional dan mempercepat proses bisnis. Sinergi antar kanal digital ini juga menciptakan pengalaman perbankan yang lebih lengkap dan terintegrasi, memperkuat posisi Bank Mandiri sebagai pemimpin transformasi digital di sektor keuangan Indonesia. Untuk memperkuat dampak simultan ini, Bank Mandiri perlu terus melakukan inovasi pada fitur layanan, sistem keamanan digital, serta strategi edukasi pengguna agar semakin banyak transaksi yang bermigrasi ke kanal digital. Dengan demikian, adopsi layanan digital secara menyeluruh dapat menjadi pendorong utama profitabilitas yang berkelanjutan.

4. Kesimpulan

- a. Penggunaan *mobile banking* memiliki dampak positif, meskipun tidak signifikan, terhadap tingkat profitabilitas Bank Mandiri. Aplikasi *Livin' by Mandiri* memang memudahkan nasabah dalam melakukan akses dan transaksi, namun pengaruhnya terhadap *Return on Assets* (ROA) masih belum optimal. Faktor yang mungkin menjadi penyebab adalah dominasi transaksi dengan nominal kecil serta belum tercapainya monetisasi layanan secara maksimal.
- b. Penerapan *internet banking* memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat profitabilitas Bank Mandiri. Tingginya frekuensi dan nilai transaksi melalui *internet banking*, yang sebagian besar dilakukan oleh nasabah korporasi, secara langsung mendorong peningkatan pendapatan non-bunga serta efisiensi dalam operasional. *Internet banking* telah terbukti sebagai saluran digital yang efektif dalam meningkatkan pertumbuhan *Return on Assets* (ROA).
- c. Penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* secara bersamaan memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan profitabilitas Bank Mandiri. Sinergi antara kedua platform digital ini berkontribusi positif terhadap efisiensi operasional dan pertumbuhan pendapatan bank. Dengan terus mengembangkan infrastruktur digital dan memperkenalkan inovasi layanan, Bank Mandiri mampu mendorong pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan melalui implementasi transformasi digital yang komprehensif.

Daftar Pustaka

- Ghozali, I. (2016). *Desain penelitian kuantitatif dan kualitatif: untuk akuntansi, bisnis, dan ilmu sosial lainnya*. Yoga Pratama.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heryani, I. I. P., Simanjuntak, M., & Maulana, A. (2020). Behavioral usage of internet banking as financial transaction tool. *Journal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 86–95.
- Hildawati. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif & Aplikasi Pengolahan Analisa* (Efrita (ed.)). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Imamah, N., & Safira, D. A. (2021). Pengaruh mobile banking terhadap profitabilitas bank di bursa efek Indonesia. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 95–103.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). SE OJK Nomor 14/SEOJK.03. *Otoritas Jasa Keuangan*, 177. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Ranita, G., & Fasa, M. I. (2024). Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 7647–7652.
- Saputra, S., Dethan, S. H., Hayati, R. N., & Wulan, B. R. A. K. (2023). Financial Technology dan Kredit Bank Umum Konvensional di Indonesia. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 221–228. <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.2650>
- Thio, J. C., & Yusniar, M. W. (2021). *Pengaruh Mobile Banking, Size Perusahaan, Risiko Kredit Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Indonesia: Studi Kasus pada Perusahaan Perbankan Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016-2020*.

Halaman Persetujuan Artikel dari Dosen Pembimbing

Artikel saya berjudul

Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap Profitabilitas Bank Mandiri (Persero) Tbk Periode 2019-2023

Telah selesai dikoreksi dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipublikasikan.

	Nama Lengkap Beserta Gelar	Tanda tangan	Tanggal
Mahasiswa	Lidya Rosalinda Simamora, S.Tr.M		18 Juli 2025
Dosen Pembimbing	Agus Supriyadi, S.E., M.M.		18 Juli 2025

Catatan:

- Lembar persetujuan ini diupload ke website SNAM PNJ secara terpisah dari file artikel dalam bentuk file pdf (.pdf)