



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

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



Disusun Oleh:

LIDYA ROSALINDA SIMAMORA

NIM. 2104421002

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

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



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh:

LIDYA ROSALINDA SIMAMORA

NIM. 2104421002

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lidya Rosalinda Simamora

NIM : 2104421002

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 08 Juli 2025



Lidya Rosalinda Simamora
NIM. 2104421002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Lidya Rosalinda Simamora
NIM : 2104421002
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap Profitabilitas Bank Mandiri (Persero) Tbk Periode 2019-2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Efriyanto, S.E., M.M. ()
Pembimbing : Agus Supriyadi, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 17 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Lidya Rosalinda Simamora
Nomor Induk Mahasiswa : 2104421002
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking dan Internet Banking* terhadap Profitabilitas Bank Mandiri (Persero) Tbk Periode 2019-2023

Disetujui Oleh Pembimbing

Agus Supriyadi, S.E., M.M.
NIP. 196108181990031016

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan, di Politeknik Keuangan dan Perbankan. Skripsi ini terwujud atas bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu - persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E.,M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Bapak Heri Abrianto, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan,
4. Bapak Agus Supriyadi, S.E., M.M. selaku pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, pengawasan serta menyalurkan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini,
5. Bapak Efriyanto, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan, serta arahan yang sangat berharga dalam proses penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini,
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
7. Ayah tersayang Martoni Simamora (Alm), rasa cinta dan sayang kepada beliau tidak pernah tergantikan. Mustahil bagi penulis mendengar ucapan selamat untuk putri pertama dari seorang ayah, tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih atas cinta yang telah terukir di hati selama ini.
8. Mama wanita tercantik bagi penulis, terimakasih sudah melahirkan, memberikan kasih sayang, dukungan dan doa selama ini. Terimakasih mama, *i miss you so much mom.*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Adikku tersayang, tercinta One Zeinta dan Radza Martin, terimakasih telah membuat kakak kuat hingga saat ini. Terimakasih untuk semangat, doa, kasih sayang kalian untuk kakak. Kelak kalian menjadi orang sukses, kakak selalu bangga pada kalian berdua, *i love you so much my little baby*.
10. Keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya terima kasih sudah memberikan motivasi, dorongan serta doa hingga penulis mampu menyelesaikan segala tugas yang penulis lakukan selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.
11. Sahabat Kumper yang selalu ada bagi penulis, terimakasih atas kehadiran, motivasi, dan semangat yang telah diberikan, saya berharap kita semua selalu bahagia, penuh sukacita dan sukses.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, HVN terimakasih telah mendengarkan keluh kesah dan memberikan solusi, menyalurkan semangat, waktu dan tenaga selama perkuliahan ini.
13. Semua pihak yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
14. Terimakasih untuk Lidya Rosalinda sudah melibatkan Tuhan Yesus Kristus dalam setiap perjalananmu dan mengizinkan Tuhan Yesus menjadi batu sandaranmu untuk sekarang dan selama-lamanya. *Last but not least, i wanna thank me for doing all this hard work.*

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan akibat keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala bentuk kritik dan saran dari pembaca guna memperbaiki dan menyempurnakan karya ini.

Depok, 08 Juli 2025

Lidya Rosalinda Simamora
NIM. 2104421002



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lidya Rosalinda Simamora

NIM : 2104421002

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan : Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING DAN INTERNET BANKING TERHADAP PROFITABILITAS BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk PERIODE 2019-2023”**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 08 Juli 2025

Yang Menyatakan

Lidya Rosalinda Simamora



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lidya Rosalinda Simamora

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* terhadap profitabilitas Bank Mandiri (Persero) Tbk yang diukur dengan rasio *Return on Assets* (ROA) selama periode 2019–2023. Layanan *mobile banking* dan *internet banking* sebagai bagian dari transformasi digital perbankan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kemudahan layanan kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data sekunder berupa laporan keuangan dan nilai transaksi *digital bank* yang dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas (ROA), sedangkan *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan. Namun, secara simultan, kedua layanan digital tersebut berpengaruh signifikan terhadap peningkatan ROA. Temuan ini mengindikasikan bahwa adopsi layanan digital yang terintegrasi, terutama *internet banking* untuk nasabah korporat, dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja keuangan perbankan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan strategi digital bank guna meningkatkan efisiensi dan daya saing di era digital.

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



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lidya Rosalinda Simamora

Bachelor of Applied Finance and Banking

The Effect of Mobile Banking and Internet Banking Use on the Profitability of Bank Mandiri (Persero) TBK for the Period 2019-2023,

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of mobile banking and internet banking usage on the profitability of Bank Mandiri (Persero) Tbk, measured using the Return on Assets (ROA) ratio during the 2019–2023 period. Mobile and internet banking services, as part of the digital transformation in banking, are expected to improve operational efficiency and provide convenience for customers. This research employs a descriptive quantitative method using secondary data from financial reports and digital transaction volumes, analyzed with multiple linear regression. The results show that partially, internet banking has a significant positive effect on profitability (ROA), while mobile banking does not have a significant effect. However, both variables simultaneously significantly affect ROA. These findings indicate that integrated digital service adoption, especially internet banking for corporate customers, can positively impact banking financial performance. This study is expected to serve as a reference for developing digital strategies to enhance bank efficiency and competitiveness in the digital era.

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



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1. Perkembangan Sistem Transaksi Keuangan	10
2.1.2. Definisi Financial Technology	12
2.1.3. Jenis-Jenis Fintech.....	16
2.1.4. <i>Internet Banking</i>	17
2.1.5. <i>Mobile Banking</i>	20
2.1.6. Profitabilitas	22
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Pengembangan Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	34
3.2 Objek Penelitian	34
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	36
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	37
3.6.1. Uji Asumsi Klasik	38
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.6.3. Uji Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	44
4.1.2. Visi dan Misi Bank Mandiri.....	44
4.1.3. Budaya Perusahaan.....	45
4.1.4. Nilai Utama Bank Mandiri.....	46
4.1.5. Layanan Bank Mandiri	47
4.1.6. Stuktur Organisasi Bank Mandiri.....	49
4.2. Hasil Penelitian.....	51



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.1. Analisis Rasio Profitabilitas Mandiri dengan <i>Return on Assets</i> Tahun 2019-2023	51
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	53
4.2.3. Uji Regresi Linear Berganda.....	57
4.2.4. Pengujian Hipotesis	58
4.3. Pembahasan.....	60
BAB 5 PENUTUP	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	68





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Era Perkembangan Fintech	13
Tabel 2. 2 Penilaian Tingkat Kesehatan rasio ROA	25
Tabel 4. 1 Nilai Variabel	51
Tabel 4. 2 Klasifikasi Rasio <i>Return on Assets</i> Bank Mandiri tahun 2019-2023	52
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4. 8 Durbin-Watson.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji F (Simultan)	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Profitabilitas Bank Mandiri.....	3
Gambar 1. 2 Volume transaksi Internet Banking dan Mobile Banking.....	4
Gambar 2.1Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri	49





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Penelitian	68
Lampiran 2. Hasil Uji Profitabilitas.....	69
Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas	69
Lampiran 4. Hasil Uji Multikolinearitas	70
Lampiran 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Lampiran 6. Hasil Uji Autokorelasi.....	70
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
Lampiran 8. Hasil Uji T	71
Lampiran 9. Hasil Uji F	71
Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
Lampiran 11. Lembar Bimbingan Skripsi.....	72

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di tengah pesatnya perkembangan era digital, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan disrupsi besar-besaran di berbagai sektor ekonomi, khususnya dalam industri jasa keuangan. Salah satu terobosan paling transformatif adalah kehadiran *financial technology* (fintech) yang telah merevolusi praktik transaksi keuangan secara global, termasuk di pasar keuangan Indonesia. Bank Indonesia sebagai otoritas moneter secara resmi mendefinisikan fintech dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan teknologi finansial sebagai pemanfaatan inovasi teknologi dalam sistem keuangan yang melahirkan: produk dan layanan baru, terobosan teknologi, serta model bisnis inovatif. Adopsi fintech ini memiliki dampak sistemik yang mencakup stabilitas moneter, ketahanan sistem keuangan, sekaligus meningkatkan efisiensi, fluiditas, sekuritas, dan reliabilitas seluruh ekosistem pembayaran nasional.

Pada era revolusi industri keempat (Industri 4.0) yang marak inovasi-inovasi terbaru berbasis teknologi tak terbendung dalam semua sektor seiring perkembangannya, demikian juga pada bidang keuangan atau *financial technology* dikenal sebagai fintech. Teknologi berkembang pesat pada era milenial ini terhadap sektor-sektor lain yang utamanya berbasis keuangan. Inovasi teknologi berkembang sangat pesat pada era ini dan dampaknya atas kehidupan masyarakat memudahkan dalam mengakses informasi yang sedang berlangsung terhadap pekerjaannya dengan cepat, tepat, efisien dan efektif. Perkembangan *financial technology* yang cepat dapat dilihat melalui munculnya berbagai sektor, termasuk *start-up* dalam *start-up payment*, pinjaman, atur keuangan, investasi ritel, *Hawala pay*, *crowdfunding*, riset keuangan, termasuk lain-lain. FinTech pada saham mengkombinasikan dua konsep yang berbeda yaitu FinTech, dan bank, yang memiliki kelebihan untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi.

Fintech ini memberikan layanan keuangan dengan cara inovatif, lebih cepat, murah dan mudah digunakan. Oleh sebab itu, banyak nasabah yang tertarik untuk memanfaatkan fintech ini, khususnya konsumen nasabah generasi muda. Sebagai



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri telah menerapkan berbagai teknologi keuangan demi melakukan berbagai upaya peningkatan efisiensinya serta memberikan layanan terbaik untuk nasabahnya.

Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai salah satu bank terbesar dan terkemuka di Indonesia, secara aktif mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan layanan kepada nasabahnya. Pada tahun 2021 bank Mandiri melaksanakan kerjasama fintech melalui *e-commerce* dan platform digital *financing* dan fokus pada inovasi fintech untuk layanan perbankan agar frekuensi transaksinya dapat lebih cepat lagi. Mandiri juga memperluas akses nasabah melalui digitalisasi produk fintech yaitu *internet banking* dan *mobile banking*. Mulai semester kedua tahun 2021, aplikasi Livin by Mandiri, dan Kopra by Mandiri sudah aktif. Misalnya, aplikasi Livin' by Mandiri menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan digital. Selain itu, Bank Mandiri telah mengembangkan cabang pintar dan mentransformasi cabang tradisional secara digital sehingga nasabah dapat merasakan layanan perbankan yang cepat, nyaman, dan aman (Bank Mandiri, 2023).

Profitabilitas bank dapat didefinisikan sebagai kemampuan bank untuk memperoleh laba dari kegiatan operasinya. Ini termasuk pendapatan yang diterima dari berbagai sumber seperti bunga pinjaman, biaya layanan, dan pendapatan non bunga lainnya. Profitabilitas merupakan indikator penting yang mencerminkan efisiensi dan efektivitas manajemen bank dalam mengelola aset dan kewajiban. Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.03/2017, rasio rentabilitas atau profitabilitas perbankan adalah *Return On Asset* (ROA) dan *Net Interest Margin* (NIM), namun penelitian akan menjadikan *Return on Assets* sebagai indikator dalam rasio profitabilitas.

Sebagai indikator kinerja kunci, profitabilitas menggambarkan kompetensi bank dalam meraih laba melalui operasional usahanya, yang juga menjadi penanda kesehatan keuangan bank tersebut, meliputi pendapatan bunga, pendapatan non bunga, efisiensi biaya, dan lain sebagainya. Menurut laporan tahunan Bank Mandiri, rasio profitabilitas diukur melalui rasio *return on asset* (ROA) yang menunjukkan efisiensi bank dalam menghasilkan laba dengan menggunakan aset

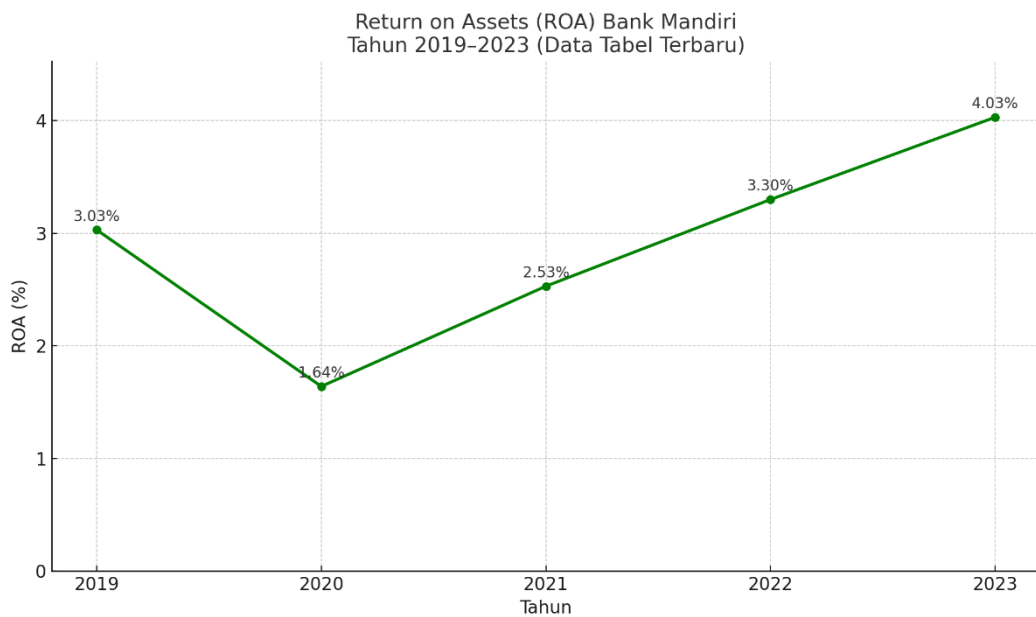


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang dimilikinya (Mandiri, 2022). ROA (*Return On Assets*) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai tingkat laba berdasarkan aset yang dimiliki.



Gambar 1. 1 Profitabilitas Bank Mandiri
Sumber: Laporan keuangan Bank Mandiri (data diolah 2025)

Melihat pada data *Return on Assets* (ROA) Bank Mandiri tahun 2019 hingga 2023 di gambar 1.1, dapat disimpulkan bahwa rasio profitabilitas Bank Mandiri menunjukkan fluktuasi yang mencerminkan dinamika kinerja keuangan selama periode tersebut. ROA mengalami pengurangan signifikan dari 3,03% pada tahun 2019 menjadi 1,64% di tahun 2020. Penurunan ini menunjukkan bahwa kinerja Bank Mandiri dalam menghasilkan laba bersih dari aset yang dimiliki memburuk, yang kemungkinan besar disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19 terhadap sektor keuangan secara umum.

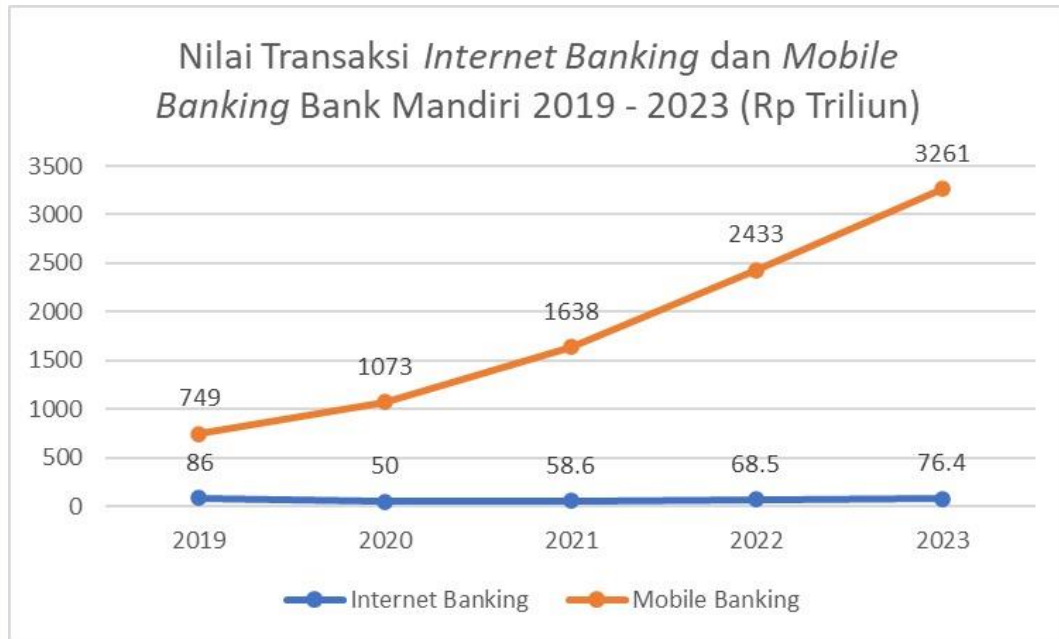
Namun, sejak tahun 2021, terjadi *trend* peningkatan kinerja profitabilitas yang konsisten. ROA meningkat menjadi 2,53% pada 2021, kemudian naik lagi menjadi 3,30% pada 2022, dan mencapai 4,03% pada tahun 2023. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa Bank Mandiri berhasil memperbaiki efisiensi operasionalnya dan mampu menghasilkan laba bersih yang lebih tinggi dari aset yang dikelola. Tren ini mencerminkan pemulihan yang kuat serta keberhasilan transformasi digital dan strategi bisnis yang dijalankan secara konsisten. Dengan demikian, peningkatan ROA selama tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa kinerja keuangan Bank Mandiri dalam menghasilkan laba semakin baik dan stabil.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 2 Nilai transaksi *Internet Banking* dan *Mobile Banking*
Sumber : Bank Indonesia (data diolah 2025)

Berdasarkan grafik yang membandingkan nilai transaksi *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Bank Mandiri dari tahun 2019 hingga 2023, terlihat perbedaan yang cukup mencolok dalam pertumbuhan kedua layanan tersebut. *Mobile Banking* mengalami peningkatan yang sangat pesat, sementara pertumbuhan *Internet Banking* cenderung lambat dan tidak signifikan. Pada tahun 2019, nilai transaksi *Internet Banking* mencapai Rp 86 triliun, namun kemudian mengalami penurunan menjadi Rp 50 triliun di tahun 2020. Setelah itu, nilai transaksi ini naik perlahan menjadi Rp 58 triliun pada 2021, Rp 68 triliun pada 2022, dan Rp 76 triliun pada 2023. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun *Internet Banking* masih digunakan, pertumbuhannya terbatas dan tidak menunjukkan peningkatan yang berarti selama periode tersebut.

Di sisi lain, *Mobile Banking* mencatat pertumbuhan yang sangat signifikan dan konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019, nilai transaksi *Mobile Banking* tercatat sebesar Rp 749 triliun, kemudian melonjak menjadi Rp 1.073 triliun di tahun 2020. Peningkatan ini terus berlanjut dengan mencapai Rp 1.638 triliun pada 2021, Rp 2.433 triliun pada 2022, dan akhirnya menyentuh angka Rp 3.261 triliun di tahun 2023. Pertumbuhan yang lebih dari empat kali lipat dalam lima tahun ini mencerminkan perubahan preferensi nasabah Bank Mandiri yang semakin beralih ke layanan perbankan digital berbasis aplikasi, seperti *Livin'* by Mandiri, yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dianggap lebih fleksibel dan mudah diakses. Lonjakan ini juga menandakan keberhasilan transformasi digital Bank Mandiri dalam merespons perubahan perilaku nasabah di era digital, sekaligus mengukuhkan posisi *Mobile Banking* sebagai saluran utama transaksi perorangan di masa kini..

Secara keseluruhan, nilai transaksi *mobile banking* mengalami peningkatan lebih dari empat kali lipat dalam lima tahun. Hal ini mencerminkan pergeseran preferensi masyarakat ke arah layanan perbankan yang lebih fleksibel, cepat, dan berbasis aplikasi *mobile*. Keberhasilan Bank Mandiri dalam mengembangkan aplikasi *Livin' by Mandiri* yang mudah digunakan dan terintegrasi dengan berbagai fitur keuangan menjadi faktor utama pendorong pertumbuhan ini, didukung oleh semakin meluasnya penggunaan *smartphone* di kalangan masyarakat. Dengan demikian, tren pertumbuhan transaksi digital baik melalui *internet banking* maupun *mobile banking* mencerminkan kesuksesan transformasi digital Bank Mandiri serta meningkatnya literasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis teknologi.

Dengan demikian, peningkatan nilai transaksi ini mencerminkan keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan, khususnya dalam merespons kebutuhan nasabah akan kemudahan dan kecepatan layanan. Baik *internet banking* maupun *mobile banking* menunjukkan tren positif, meskipun *mobile banking* mengalami pertumbuhan yang lebih cepat, mengindikasikan potensi masa depan yang besar pada kanal ini.

Analisis terhadap dampak adopsi FinTech terhadap profitabilitas Bank Mandiri, khususnya pada periode 2019-2023, menjadi krusial. Periode ini mencakup masa sebelum, saat, dan setelah pandemi COVID-19, di mana transformasi digital mengalami percepatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Syahputra & Suparno, 2022) bahwa *internet banking* secara individual memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja keuangan bank, sementara *mobile banking* sendiri tidak menunjukkan pengaruh terhadap kinerja keuangan bank, namun jika *internet banking* dan *mobile banking* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan.

Penelitian oleh (Ayuningtyas & Sufina, 2023) mengungkapkan bahwa layanan *mobile banking* dan *internet banking* tidak memberikan dampak signifikan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepada kinerja keuangan sektor perbankan. Namun, keberadaan ATM justru menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja keuangan tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sinambela, 2017) yang menunjukkan bahwa *internet banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan, khususnya ketika diukur menggunakan indikator ROA (*Return on Assets*) dan ROE (*Return on Equity*). Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti masalah keamanan, biaya pemeliharaan jangka panjang, serta kemampuan bank dalam mempertahankan layanan *internet banking* yang seringkali menghadapi kendala teknis dan operasional. Dan studi oleh (Tangiduk et al., 2024) menghasilkan kesimpulan yang berbeda, yaitu bahwa transaksi melalui *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kinerja keuangan, khususnya ketika diukur menggunakan ROA. Namun, layanan *internet banking* dan ATM tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan.

Dengan adanya perbedaan dari hasil penelitian terdahulu memotivasi peneliti ingin mengetahui apakah *mobile banking* dan *internet banking* akan berdampak meningkatkan atau menurunkan rasio profitabilitas Bank Mandiri yang diukur menggunakan *Return On Asset* (ROA). Penelitian ini penting dilakukan untuk memahami sejauh mana inovasi teknologi keuangan berkontribusi terhadap profitabilitas Bank Mandiri. Oleh karena itu, peneliti berminat untuk mengkaji lebih lanjut dengan mengambil judul penelitian “**Pengaruh Penggunaan Mobile Banking dan Internet Banking terhadap Profitabilitas Bank Mandiri (Persero) Tbk Periode 2019-2023**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa perubahan profitabilitas pada sebuah bank sangat dipengaruhi oleh tata kelola (*governance*) dan manajemen bank itu sendiri. Berdasarkan penelitian terdahulu dengan adanya perbedaan hasil dampak *mobile banking* dan *internet banking* bagi profitabilitas bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak dari peningkatan penggunaan layanan digital, khususnya aplikasi Livin’ by Mandiri, terhadap peningkatan keuntungan Bank Mandiri. Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *mobile banking* dan *internet banking* terhadap perubahan tingkat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

profitabilitas bank. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi apakah perubahan tersebut berdampak positif atau negatif pada pertumbuhan profitabilitas bank. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* dengan rasio profitabilitas Bank Mandiri selama periode 2019 hingga 2023.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasar pada latar belakang dan rumusan masalah, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *mobile banking* berpengaruh terhadap profitabilitas Bank Mandiri, yang diukur melalui rasio *Return On Asset* (ROA)?
2. Apakah *internet banking* berpengaruh terhadap profitabilitas Bank Mandiri, yang diukur melalui rasio *Return On Asset* (ROA)?
3. Apakah *mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh secara bersamaan terhadap terhadap profitabilitas Bank Mandiri, yang diukur melalui rasio *Return On Asset* (ROA)?

1.4 Tujuan Penelitian

Sebagaimana ditegaskan oleh Jauharotun (2015), penetapan tujuan penelitian harus dilakukan secara sistematis karena merupakan elemen fundamental yang mendasari seluruh proses penelitian.

Berdasarkan latar belakang dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap profitabilitas Bank Mandiri, yang diukur melalui rasio *Return On Assets* (ROA).
2. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan *internet banking* terhadap profitabilitas Bank Mandiri, yang diukur melalui rasio *Return On Assets* (ROA).
3. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* terhadap profitabilitas Bank Mandiri, yang diukur melalui rasio *Return On Assets* (ROA).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini mencakup aspek teoretis maupun aplikasi praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang perbankan digital. Dengan mengkaji keterkaitan antara layanan *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kinerja Bank Mandiri, penelitian ini akan menambah khazanah pustaka terkait pengaruh transformasi digital pada industri perbankan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi aspek-aspek *mobile banking*, *internet banking* dan dampaknya terhadap industri keuangan, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika yang terjadi dalam konteks perbankan di era digital.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama atau terkait, serta memberikan pengalaman dalam metodologi penelitian yang digunakan untuk menganalisis dampak *mobile banking* dan *internet banking* terhadap profitabilitas bank.
- b. Bagi Akademisi, Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi akademisi dan mahasiswa yang tertarik dalam bidang perbankan dan teknologi keuangan. Dengan menyajikan analisis yang komprehensif mengenai hubungan antara *mobile banking*, *internet banking* dan profitabilitas bank, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar dalam mata kuliah terkait, serta mendorong diskusi dan penelitian lebih lanjut di kalangan akademisi mengenai inovasi dalam sektor keuangan.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disusun dalam format lima bab untuk memenuhi standar penulisan akademis sekaligus mempermudah pemahaman pembaca. Berikut rincian struktur penulisannya:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang penelitian, fokus permasalahan, pertanyaan penelitian, tujuan kajian, kontribusi akademis dan praktis, serta gambaran sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan desain penelitian, cakupan objek studi, karakteristik data (primer/sekunder), teknik pengambilan data, dan pendekatan analisis yang diterapkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti menjelaskan jenis penelitian yang dilakukan, objek penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti beserta pembahasan yang berkaitan dengan hasil tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, peneliti akan menyampaikan kesimpulan yang diambil dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan kesimpulan tersebut.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5 PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Melalui serangkaian penelitian empiris dan analisis data komprehensif mengenai pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* terhadap profitabilitas Bank Mandiri (Persero) Tbk yang diukur melalui rasio *Return On Assets* (ROA) selama periode 2019-2023, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Pengaruh *Mobile Banking* terhadap ROA

Studi ini mengungkapkan bahwa adopsi *mobile banking* memberikan dampak positif terhadap tingkat profitabilitas perbankan, walaupun pengaruhnya belum mencapai tingkat signifikansi penuh pada level kepercayaan maksimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa pertumbuhan volume dan nilai transaksi melalui *platform mobile banking* dapat menjadi faktor pendorong bagi peningkatan kinerja keuangan institusi perbankan. Kemudahan akses, efisiensi waktu, dan beragam fitur yang tersedia dalam aplikasi *Living by Mandiri* menjadi faktor yang mendorong peningkatan nilai transaksi serta efisiensi operasional bank.

2) Pengaruh *Internet Banking* terhadap ROA

Hasil penelitian membuktikan bahwa *internet banking* memberikan kontribusi yang signifikan secara statistik terhadap peningkatan profitabilitas bank. Temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi layanan perbankan digital, khususnya untuk transaksi bisnis korporat dan pengelolaan kas secara terintegrasi, secara efektif dapat meningkatkan pendapatan dan margin keuangan bank.

3) Pengaruh *Mobile Banking* dan *Internet Banking* secara Simultan terhadap ROA

Penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi gabungan *mobile banking* dan *internet banking* secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap tingkat profitabilitas Bank Mandiri. Kedua *platform digital* ini berperan sebagai komponen kunci dalam strategi transformasi digital yang diimplementasikan oleh bank, dengan tujuan utama untuk meningkatkan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

efisiensi operasional melalui otomatisasi proses, memperluas aksesibilitas layanan keuangan kepada berbagai segmen nasabah, menguatkan posisi kompetitif dalam merespons dinamika preferensi konsumen di era digital.

5.2. Saran

Merujuk pada seluruh analisis dan kesimpulan yang telah dipaparkan, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Bagi Pihak Manajemen Bank Mandiri

Disarankan untuk terus mengembangkan fitur dan layanan pada platform *Living by Mandiri* maupun *Mandiri Internet Bisnis* agar semakin responsif terhadap kebutuhan nasabah. Peningkatan kualitas *user experience*, keamanan sistem, dan integrasi layanan digital dengan produk-produk perbankan lainnya akan mendorong loyalitas nasabah sekaligus meningkatkan profitabilitas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen (*mobile banking* dan *internet banking*) dalam lingkup satu bank konvensional. Untuk penelitian lanjutan, disarankan agar memperluas objek penelitian ke beberapa bank lain, menambah variabel seperti *digital customer engagement*, keamanan siber, atau variabel makroekonomi yang mempengaruhi profitabilitas bank. Penggunaan data bulanan atau teknologi panel data juga dapat memperkaya akurasi dan generalisasi hasil penelitian.

3. Bagi Akademisi dan Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dalam memahami dinamika inovasi teknologi di sektor keuangan, khususnya perbankan. Mahasiswa diharapkan terdorong untuk mengeksplorasi topik-topik terkini dalam *financial technology*, seperti *open banking*, *big data* dalam analisis kredit, hingga dampak kecerdasan buatan dalam sistem layanan keuangan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2016). Customers' intention and adoption of telebanking in Jordan. *Information Systems Management*, 33(2), 154–178.
- Alhakimi, W., & Esmail, J. (2020). The factors influencing the adoption of internet banking in Yemen. *International Journal of Electronic Banking*, 2(2), 97–117.
- Ayuningtyas, M., & Sufina, L. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, Internet Banking, dan Atm terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017- 2021. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 19(2), 119–130. <https://doi.org/10.35384/jkp.v19i2.394>
- Azuar Juliandi, I., & Manurung, S. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi. *Medan: UMSU Perss*.
- Bank Mandiri. (2023). Laporan Keuangan Konsolidasian 2023. *PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., 1*. http://13.250.245.169/staging/wp-content/uploads/2021/09/SRTG-Financial-Statement-DEC-2013_release.pdf
- De Foe, A. (2023). Is consciousness fundamental?: A response to Schwartz (2023). *Australian Journal of Parapsychology*, 23(2), 175–184.
- Gao, L., & Owolabi, A. (2021). Exploring the impact of internet banking service quality on user satisfaction. *International Journal of Financial Studies*, 3, 45–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijfs9030045>
- 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.
- Gibb, F., Thornley, C., Ferguson, S., & Weckert, J. (2011). The application of RFIDs in libraries: An assessment of technological, management and professional issues. *International Journal of Information Management*, 31(3), 244–251. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.07.005>
- Gu, J.-C., Lee, S.-C., & Suh, Y.-H. (2009). Determinants of behavioral intention to mobile banking. *Expert Systems with Applications*, 36(9), 11605–11616.
- Hanafizadeh, P., Keating, B. W., & Khedmatgozar, H. R. (2014). A systematic review of Internet banking adoption. *Telematics and Informatics*, 31(3), 492–510.
- Hendarsyah, D. (2012). Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 1(1), 12–33.
- Hernando, I., & Nieto, M. J. (2007). Is the Internet delivery channel changing banks' performance? The case of Spanish banks. *Journal of Banking & Finance*, 31(4), 1083–1099.
- 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.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Kadir, A., Sari, P., & Wibowo, R. (2020). Internet banking dan efisiensi operasional perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 17–29.
- Kamsidah, & Hanifah, A. N. (2023). *Transformasi Keuangan melalui Fintech, Solusi Finansial bagi Masyarakat Indonesia*. Keuangan, Kementerian. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-semarang/baca-artikel/16528/Transformasi-Kuangan-melalui-Fintech-Solusi-Finansial-bagi-Masyarakat-Indonesia.html>
- Kasmir. (2019). *Analisis Laporan Keuangan*. PT Rajagrafindo Persada.
- Laukkanen, T. (2007). Internet vs mobile banking: comparing customer value perceptions. *Business Process Management Journal*, 13(6), 788–797.
- Laukkanen, T., & Cruz, P. (2008). Comparing consumer resistance to mobile banking in Finland and Portugal. *International Conference on E-Business and Telecommunications*, 89–98.
- Masfiatun, M., Supriyadi, M. S. M., & Nahdila, M. (2023). Dampak ekonomi digital dan tingkat inflasi terhadap pertumbuhan sektor ekonomi di indonesia. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(6), 2745–2750.
- Mauline, R., & Satria, D. (2022). Pengaruh Pertumbuhan Perusahaan Financial Technology Terhadap Kinerja Perbankan. *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking (CSEFB)*, 1(1), 143–155.
- Narastri, M. (2020). Financial technology (Fintech) di Indonesia ditinjau dari perspektif Islam. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 2(2), 155–170.
- Oliveira, T., Faria, M., Thomas, M. A., & Popović, A. (2014). Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM. *International Journal of Information Management*, 34(5), 689–703.
- Ph.D. Ummul Aiman, S. P. D. K. A. S. H. M. A. Ciq. M. J. M. P., Suryadin Hasda, M. P. Z. F., M.Kes. Masita, M. P. I. N. T. S. K., & M.Pd. Meilida Eka Sari, M. P. M. K. N. A. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Prof. Mudrajad Kuncoro, P. D. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga.
- Putri, N. K., & Rahmawati, S. (2019). Analisis risiko keamanan pada layanan internet banking. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 123–130.
- Ranita, G., & Fasa, M. I. (2024). Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 7647–7652.
- Safitri, R., & Andriansyah, M. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Keuangan (FINTECH) Terhadap Penggunaan Aplikasi Fintech OVO. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(4), 538–549.
- Savitri, C., Faddila, S. P., Irmawartini, Iswari, H. R., Anam, C., Syah, S., Mulyani, S. R., Sihombing, P. R., Kismawadi, early R., Pujianto, A., Mulyati, A., Astuti, Y., Adinugroho, W. catur, Imanuddin, R., Kritia, Nuraini, A., & Siregar, M. T. (2021). Statistik Multivariat Dalam Riset. In *Widina* (Vol. 11, Issue 551). <http://webs.ucm.es/info/biomol2/Tema01.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.addr.2009.04.004>
- Shah, M., & Clarke, S. (2009). *E-banking management: Issues, solutions, and strategies: Issues, Solutions, and Strategies*. IGI Global.
- Shaikh, A. A., & Karjaluto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142.
- Sinambela, E. (2017). Rohani.(2017). *Pengaruh Penyediaan Layanan Internet Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Di Bursa Efek Indonesia. Forum Keuangan Dan Bisnis Indonesia (FKBI)*, 6, 87–94.
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan melalui Mobile Banking (M-Banking). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(3).
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif* (Cet. 1). Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R7D. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu_rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Suryani, A., & Haryanto, J. T. (2020). User interface analysis of internet banking: An approach from the perspective of elderly users. *Jurnal Sistem Informasi*, 34–43.
- Syahputra, R., & Suparno, S. (2022). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Pada Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia 2016-2020). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 7(3), 379–388. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v7i3.21114>
- Tangiduk, R., Kantohe, M. S. S., & Marunduh, A. P. (2024). Pengaruh Transaksi Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM terhadap Kinerja Keuangan Perbankan. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 3(1), 13. <https://doi.org/10.30587/jcaa.v3i1.7540>
- Timklay, W. (2023). A Book Review: Principle of Economics (Asst. Prof. Tanpat Kraiwanit, Ph. D.). *Advance Knowledge for Executives*, 2(3), 1–7.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Penelitian

Sampel (N)	Tahun	Triwulan	X1_Mobile Banking	X2_Internet Banking	Y-ROA	LN_X1	LN_X2
1	2019	1	143.000.000.000.000	24.000.000.000.000	3.42	32,59	30,81
2		2	177.000.000.000.000	23.000.000.000.000	3.08	32,81	30,77
3		3	200.000.000.000.000	22.000.000.000.000	3.01	32,93	30,72
4		4	229.000.000.000.000	17.000.000.000.000	3.03	33,06	30,46
5	2020	1	229.000.000.000.000	12.000.000.000.000	3.55	33,06	30,12
6		2	230.000.000.000.000	12.438.000.000.000	2.23	33,07	30,15
7		3	281.000.000.000.000	12.894.000.000.000	1.95	33,27	30,19
8		4	333.000.000.000.000	13.368.000.000.000	1.64	33,44	30,22
9	2021	1	341.000.000.000.000	13.860.000.000.000	2.22	33,46	30,26
10		2	388.000.000.000.000	14.371.000.000.000	2.43	33,59	30,3
11		3	425.000.000.000.000	14.901.000.000.000	2.42	33,68	30,33
12		4	484.000.000.000.000	15.533.000.000.000	2.53	33,81	30,37
13	2022	1	508.000.000.000.000	16.066.000.000.000	3.34	33,86	30,41
14		2	578.000.000.000.000	16.653.000.000.000	3.38	33,99	30,44
15		3	630.000.000.000.000	17.258.000.000.000	3.04	34,08	30,48
16		4	717.000.000.000.000	18.567.000.000.000	3.03	34,21	30,55
17	2023	1	735.000.000.000.000	19.126.000.000.000	3.59	34,23	30,58
18		2	761.780.000.000.000	19.189.000.000.000	3.72	34,27	30,59
19		3	789.610.000.000.000	19.046.000.000.000	3.85	34,3	30,58
20		4	974.610.000.000.000	19.100.000.000.000	4.03	34,51	30,58



Lampiran 2. Hasil Uji Profitabilitas

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

Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	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

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	In_X1	,998	1,002
	In_X2	,998	1,002

a. Dependent Variable: Y_ROA

Lampiran 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			In_X1	In_X2	Unstandardized Residual
Spearman's rho	In_X1	Correlation Coefficient	1,000	,140	,152
		Sig. (2-tailed)	.	,556	,523
		N	20	20	20
	In_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

Lampiran 6. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

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, In_X2, In_X1

b. Dependent Variable: Y_ROA

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-69,725	18,193		-3,832	,001
	In_X1	,424	,202	,362	2,099	,051
	In_X2	1,919	,565	,586	3,396	,003

a. Dependent Variable: Y_ROA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-69,725	18,193		-3,832	,001
	In_X1	,424	,202	,362	2,099	,051
	In_X2	1,919	,565	,586	3,396	,003

a. Dependent Variable: Y_ROA

Lampiran 9. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
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), In_X2, In_X1

Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704 ^a	,495	,436	,50016

a. Predictors: (Constant), In_X2, In_X1



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11. Lembar Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Lidya Rosalinda Simamora
2. NIM : 2104421002
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi :
"Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap Profitabilitas Bank Mandiri (Persero) Tbk Periode 2019-2023"
5. Dosen Pembimbing : Agus Supriyadi, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	20 Februari 2025	Mengirimkan Outline Pengajuan Judul Skripsi Melalui Email	AS
2	28 Februari 2025	Mendiskusikan Judul dan Latar Belakang	AS
3	14 Maret 2025	Revisi latar belakang	AS
4	26 Maret 2025	Bab 1 ACC, revisi bab 2	AS
5	24 April 25	Bab 2 ACC, Revisi bab 3	AS
6	29 April 25	ACC proposal skripsi	AS
7	26 Mei 25	ACC revisi hasil sempro	AS
8	19 Juni 25	Bimbingan bab 4	AS
9	01 Juli 25	ACC bab 4	AS

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan
Depok,

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001