

# PENGARUH MOBILE BANKING BANK NEGARA INDONESIA TERHADAP FEE BASED INCOME PERIODE 2017-2021

I Nyoman Ferdi Deva Pranata<sup>1</sup>, Luh Gede Kusuma Dewi<sup>2</sup> 

<sup>1,2,3</sup> Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

\* [ferdipranata34@gmail.com](mailto:ferdipranata34@gmail.com)

## Abstract

Pengguna aktif Mobile Banking yang terus meningkat beririsan dengan jumlah transaksi yang meningkat. Tingkat laba bersih Bank Negara Indonesia yang meningkat tiap tahunnya. BNI mengalami fluktuasi pada fee based income. Tujuan dari penelitian ini adalah: Mengetahui pengaruh jumlah pengguna aktif mobile banking terhadap fee based income; Mengetahui pengaruh jumlah transaksi mobile banking terhadap fee based income; Mengetahui pengaruh jumlah pengguna aktif mobile banking terhadap jumlah transaksi mobile banking, dan Mengetahui apakah jumlah transaksi mobile banking mampu mediasi pengaruh jumlah pengguna aktif mobile banking terhadap fee based income. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif jenis data sekunder dengan teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampling yaitu laporan keuangan mengenai jumlah pengguna aktif mobile banking, jumlah transaksi mobile banking, dan fee based income dalam empat tahun terakhir yaitu tahun 2017-2021. Analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap fee based income. Jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel jumlah transaksi mobile banking. Jumlah transaksi mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel fee based income. Jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel fee based income dengan mediasi variabel jumlah transaksi mobile banking.

**Keywords:** Mobile Banking, BNI, Fee Based Income

## Abstract

*The active users of Mobile Banking continue to increase along with the increasing number of transactions. The net profit level of Bank Negara Indonesia is increasing every year. BNI experienced fluctuations in fee-based income. The aims of this study are: To determine the effect of the number of active mobile banking users on fee-based income; Knowing the effect of the number of mobile banking transactions on fee-based income; Knowing the effect of the number of active mobile banking users on the number of mobile banking transactions, and knowing whether the number of mobile banking transactions is able to mediate the effect of the number of active mobile banking users on fee-based income. The method used in this study is quantitative secondary data types with a sampling technique using purposive sampling, namely financial reports regarding the number of active mobile banking users, number of mobile banking transactions, and fee-based income in the last four years, namely 2017-2021. Data analysis using path analysis. The results of the study show that the number of active mobile banking users has a positive and significant effect on fee-based income. The number of active mobile banking users has a positive and significant effect on the variable number of mobile banking transactions. The number of mobile banking transactions has a positive and significant effect on fee-based income variables. The number of active mobile banking users has a positive and significant effect on the fee-based income variable mediated by the variable number of mobile banking transactions.*

**Keywords:** Mobile Banking, BNI, Fee Based Income

## Introduction

Pada era globalisasi ini, perkembangan teknologi digital berkembang sangat pesat dan cepat. Menurut (Dewi et al., 2021) Indonesia merupakan salah satu negara dengan pertumbuhan teknologi digital yang pesat di kawasan Asia Tenggara. Perkembangan teknologi di zaman ini banyak memberikan kemudahan dan keefektifan diberbagai aspek kegiatan bisnis salah satunya aspek perbankan dengan dimunculkannya aplikasi mobile.

Menurut (Martadinata, 2022) aplikasi mobile dapat mempermudah pemangku kepentingan dalam memperoleh layanan terbaik.

Kemajuan dan perkembangan teknologi digital yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, dengan munculnya produk elektronik perbankan berupa aplikasi mobile banking. Mobile banking merupakan salah satu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui telepon seluler (HP). Melalui telepon seluler serta aplikasi layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan dengan manual dalam artian nasabah harus mendatangi bank secara langsung, sekarang dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi bank, dengan cara mengakses menggunakan telepon seluler (Mu'asiroh & Darwanto, 2021). Mobile banking merupakan salah satu bagian dari produk electronic banking (Hendarsyah, 2018).

Pada saat ini hampir semua bank di Indonesia baik bank pemerintah ataupun bank swasta, komersial maupun syariah telah mengeluarkan produk mobile banking sebagai layanan jasa elektronik. BNI menjadi Bank BUMN pertama yang meluncurkan layanan pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi mobile banking. Produk Mobile banking BNI diberi nama dengan BNI Mobile (Bank Negara Indonesia, 2021).

Sepanjang tahun 2021, BNI Mobile Banking masih tetap menjadi product champions BNI. Hal ini terlihat dari pertumbuhan jumlah pengguna di tahun 2021 yang mencapai 38,85% menjadi 10,81 juta pengguna, dari tahun 2020 sebanyak 7,79 juta pengguna. Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna, BNI Mobile mencatatkan jumlah transaksi sebanyak 433,84 juta transaksi, tumbuh 43,42% dibandingkan tahun 2020 sebesar 302,49 juta transaksi (Bank Negara Indonesia, 2021).

Bank Negara Indonesia merupakan bank milik pemerintah yang bersekala nasional bahkan saat ini sudah membuka 6 Kantor Cabang Luar Negeri (KCLN) di Singapura, Hong Kong, Tokyo, New York, London, dan Seoul (Bank Negara Indonesia, 2021). Mengikuti perkembangan teknologi sebagian besar bank umum telah mengeluarkan produk mobile banking sebagai sarana ekspansi bisnis. Berdasarkan data dari "Banking Service Excellence Awards 2022" menempatkan BNI sebagai bank dengan fitur E-Banking Terbaik di Indonesia Tahun 2022 (Christiyaningsih, 2022). Berdasarkan hal tersebut dengan memilih BNI menjadi objek penelitian dapat merepresetasikan kondisi produk mobile banking secara umum di Indonesia.

BNI Mobile memberikan jasa-jasa yang berupa transfer BNI dan Antar Bank Lain, Transfer BI-FAST, Top-Up e-Wallet, DiKado, QRIS BNI Mobile Banking, Tarik Tunai Tanpa Kartu (Mobile Tunai), Pembelian Pulsa dan Paket Data, Pembelian Token Listrik. Semua jasa-jasa yang disediakan oleh BNI dikenakan tarif biaya admin (Bank Negara Indonesia, 2021). Biaya admin ini akan masuk ke pendapatan perusahaan yang disebut dengan fee based income (Pendapatan Non Bunga).

Bagi bank mobile banking diciptakan dengan tujuan menambah fee based income. Dengan kondisi tersebut dikeluarkannya biaya untuk inovasi dalam fitur-fitur mobile banking dapat menaikkan fee based income. Kusus bank BNI inovasi terkait dengan mobile banking sudah dilakukan sangat baik, hal ini dibuktikan dengan penghargaan yang diperoleh sebagai bank dengan fitur mobile banking terbaik di Indonesia tahun 2022. Namun berdasarkan Dari tabel diatas dapat diketahui sepanjang 2017 sampai 2022 fee based income mengalami fluktuasi yaitu cabang luar negeri mengalami kenaikan ditahun 2020 dan mengalami penurunan kembali diahun 2021. Sedangkan berbanding terbalik dengan fee based income dalam negeri di tahun 2020 mengalami penurunan dan di tahun 2021 mengalami kenaikan.

Di tahun 2021, BNI mampu membukukan laba bersih sebesar Rp10,9 triliun, meningkat hingga 232,2% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan laba yang signifikan ini terutama ditopang oleh pertumbuhan Net Interest Income (NII) yang mengalami kenaikan

12,4% secara YoY, serta pendapatan operasional selain bunga (fee based income) yang juga tumbuh positif sebesar 23,2% YoY (Bank Negara Indonesia, 2021).

Penggunaan layanan mobile banking penting untuk diperhatikan dalam upaya peningkatan fee based income. Secara nominal, layanan mobile banking terus mengalami kenaikan signifikan. Pemanfaatan layanan mobile banking diduga dapat menjadi peluang bagi bank dalam memperoleh fee based income yang lebih banyak juga penggunaan biaya operasional dapat berkurang dari pada pelayanan yang diberikan oleh kantor cabang serta membuktikan bahwa jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif terhadap fee based income (Surachim et al., 2021). Hal ini sejalan dengan yang terjadi di Bank Syariah Indonesia yaitu fee based income mengalami kenaikan yang signifikan diakibatkan oleh lonjakan tinggi jumlah pengguna mobile banking yang teregistrasi (Ardianto, 2021). Serta dilansir dari (bankbsi.co.id, 2022) menyatakan bahwa “Jumlah pengguna yang semakin meningkat dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang mulai beralih ke e-channel BSI Mobile, ATM maupun Internet Banking. Transaksi kumulatif BSI Mobile per Juni 2022 mencapai 117,72 juta transaksi dan berkontribusi memberikan fee based income sebesar Rp119 miliar”. sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah

**H1 : Jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Fee Based income.**

Pertumbuhan jumlah transaksi dan nominal transaksi melalui mobile banking ini dapat menjadi peluang bagi bank dalam menambah fee based income untuk menjaga kesehatan bank (Surachim et al., 2021). Pendapatan yang bank peroleh tersebut mengukur bagaimana kondisi kesehatan bank, kemudian berpengaruh pada kinerja bank (Firdha, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh (Permadi, 2017) transaksi mobile banking PT Bank Rakyat Indonesia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Fee Based Income. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Gumilang, 2019). Transaksi mobile banking mempunyai pengaruh yang positif terhadap Fee Based Income. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Arisanti, 2019) memberikan hasil bahwa transaksi mobile banking berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap fee based income. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah

**H2 : Jumlah transaksi mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Fee Based income.**

Mobile Banking merupakan salah satu pasar potensial yang layak untuk dijadikan pertimbangan bank dalam kegiatan menambah jumlah nasabah sekaligus mengadopsi penerapan perkembangan teknologi. Banyak keuntungan yang didapat jika kita menggunakan layanan mobile banking dan terdapat aturan yang telah mengaturnya, sehingga mobile banking dapat menjadi solusi untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke Bank langsung. (Amalia, 2021) menyatakan bahwa pengguna aktif dompet digital DANA mengalami pertumbuhan signifikan, selain itu, pertumbuhan positif lain adalah adanya peningkatan rata-rata jumlah transaksi harian hingga 5 juta transaksi per hari menyatakan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari (Ardianto, 2021) menyatakan bahwa jumlah transaksi Bank Syariah Indonesia Mobile (mobile banking) mengalami pertumbuhan sebesar 109,82% secara oyo, hal ini didorong oleh jumlah pengguna (User) mobile banking yang mengalami peningkatan. Serta dilansir dari infobanknews.com (2022), menyatakan bahwa "Jumlah transaksi pengguna aplikasi mobile banking besutan CIMB Niaga yaitu OCTO Mobile terus meningkat. Dengan jumlah pengguna aktif hingga 2,8 juta nasabah, transaksi yang dilakukan melalui OCTO Mobile mencapai 139 juta transaksi, tumbuh sebesar 87,2% per 30 September 2022 year on year (yoy)". Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah

**H3 : Jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Jumlah transaksi mobile banking.**

#### H4 : Jumlah transaksi mobile banking mampu memediasi pengaruh jumlah pengguna aktif mobile banking terhadap fee based income.

##### Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dimana penelitian ini menggunakan instrument dalam pengukurannya dan mengolahnya secara statistic dan berbentuk angka angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang didapatkan dari situs resmi PT. Bank Negara Indonesia (pesero) Tbk [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) berupa laporan keuangan tahunan 2017- 2021. Populasi dari penelitian ini adalah laporan keuangan tahunan PT. Bank Negara Indonesia periode tahun 2015-2021. Teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampling yaitu penentuan sampel dan populasi yang ada berdasarkan kriteria yang dikehendaki oleh peneliti. Adapun kriterian yang digunakan adalah laporan keuangan mengenai jumlah pengguna aktif mobile banking, jumlah transaksi mobile banking, dan fee based income dalam empat tahun terakhir yaitu tahun 2017-2021. Pengambilan lima tahun terakhir didasarkan pada relevansi data dikarenakan data lima tahun terakhir sudah menampilkan data objek penelitian, terutama dalam jumlah pengguna aktif mobile banking. Selain itu dalam rentang tahun tersebut dalam data fee based income mengalami fluktuasi. Sampel juga akan di interpolasi data tahunan ke data bulanan menggunakan metode interpolasi pada tahap pertama dan regresi literasi pada tahap selanjutnya dengan bantuan aplikasi Eviews7 (Insukindro, 1990).

Data penelitian akan diolah dengan menggunakan uji statistik, yaitu: (1) uji asumsi klasik: uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolonieritas, uji autokorelasi (2) uji hipotesis: analisis jalur dengan bantuan aplikasi SPSS 25.0 for Windows.

##### Hasil dan Pembahasan

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan keuangan tahunan Bank Negara Indonesia periode 2017-2021. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu. Berdasarkan metode tersebut, maka diperoleh 5 sampel dapat dilihat dari lampiran 1. Untuk memenuhi syarat jumlah sampel dalam melakukan penelitian maka digunakan metode interpolasi data tahunan ke data bulanan sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 60 sampel dengan bantuan aplikasi eviews7.

**Tabel 1.** Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                         |
|------------------------------------|-------------------------|
|                                    | Unstandardized Residual |
| N                                  | 60                      |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             | ,200 <sup>c,d</sup>     |

Sumber: *Output SPSS 25.0 for Windows*

Berlandaskan tabel hasil uji normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test, nilai signifikasinya adalah 0,200 yang berarti semua data pada sampel berdistribusi normal karena signifikansi telah lebih dari 0,05 sehingga layak dan diterima untuk melakukan uji selanjutnya.

**Tabel 1.** Hasil Uji Multikolonieritas

| Coefficients <sup>a</sup> |                         |       |
|---------------------------|-------------------------|-------|
| Model                     | Collinearity Statistics |       |
|                           | Tolerance               | VIF   |
| 1                         |                         |       |
|                           | (Constant)              |       |
|                           | X1                      | ,394  |
|                           |                         | 2,540 |

|    |      |       |
|----|------|-------|
| X2 | ,394 | 2,540 |
|----|------|-------|

Sumber: *Output SPSS 25.0 for Windows*

Hasil uji multikolinearitas, nilai *tolerance* dari variabel X1 adalah 0,394 dan nilai VIF adalah 0,2540, sedangkan nilai *tolerance* dari variabel X2 adalah 0,394 dan nilai VIF adalah 0,2540. Berdasarkan data tersebut, diketahui nilai *tolerance* setiap variabel >0,1 dan seluruh nilai VIF <10, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 2.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients <sup>a</sup> |            |      |
|---------------------------|------------|------|
| Model                     |            | Sig. |
| 1                         | (Constant) | ,179 |
|                           | X1         | ,132 |
|                           | X2         | ,817 |

Sumber: *Output SPSS 25.0 for Windows*

Hasil uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi pada X<sub>1</sub> yaitu 0,132 yang berarti lebih besar dari 0,05 dan nilai signifikansi pada X<sub>2</sub> yaitu 0,817 yang berarti lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan data tersebut, diketahui nilai signifikansi lebih dari 0,05 sehingga disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 3** Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary <sup>b</sup> |               |
|----------------------------|---------------|
| Model                      | Durbin-Watson |
| 1                          | 2,034         |

Sumber: *Output SPSS 25.0 for Windows*

Hasil uji autokorelasi menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watsin (d) yakni 2,034, nilai dU adalah 1,652 dan nilai 4-dU adalah 2,348 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi karena telah memenuhi  $du < d < (4 - du)$ .

Karena seluruh hasil uji asumsi klasik sudah terpenuhi, maka pengujian hipotesis dengan dapat dilanjutkan. Pada penelitian ini diajukan 4 hipotesis. Uji hipotesis menggunakan analisis jalur. Dengan hasil SPSS sebagai berikut:

**Tabel 5.** Output SPSS Pengaruh variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap variabel Fee Based Income (Y) dimediasi Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2)

| Parameter   | Koefisien | p-value | Alpha | Keputusan              |
|---|-----------|---------|-------|------------------------|
| R <sub>yx<sub>1</sub>x<sub>2</sub></sub>              | 0,905     | 0,000   | 0,05  | Menolak H <sub>0</sub> |
| R <sup>2</sup> <sub>yx<sub>1</sub>x<sub>2</sub></sub> | 0,818     | -       | -     | -                      |
| P <sub>yx<sub>1</sub></sub>                           | 0,218     | 0,018   | 0,05  | Menolak H <sub>0</sub> |
| P <sup>2</sup> <sub>yx<sub>1</sub></sub>              | 0,0475    | -       | -     | -                      |
| P <sub>yx<sub>2</sub></sub>                           | 0,724     | 0,000   | 0,05  | Menolak H <sub>0</sub> |
| P <sup>2</sup> <sub>yx<sub>2</sub></sub>              | 0,5241    | -       | -     | -                      |
| P <sub>x<sub>2</sub>x<sub>1</sub></sub>               | 0,779     | 0,000   | 0,05  | Menolak H <sub>0</sub> |
| P <sup>2</sup> <sub>x<sub>2</sub>x<sub>1</sub></sub>  | 0,6068    | -       | -     | -                      |
| ε <sub>1</sub>  | 0,6276    | -       | -     | -                      |
| ε <sub>2</sub>  | 0,4266    | -       | -     | -                      |

**Tabel 4** Sumbangan Pengaruh variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap variabel Fee Based Income (Y) melalui variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2)

| Keterangan   | Parameter   | Besar  | Persentase |
|--|---|--|------------|
| Besar Pengaruh Langsung X terhadap Y                 | $P_{yx_1}$  | 0,218  | 21,8%      |
| Besar Pengaruh Tidak Langsung X Terhadap Y melalui Z | $P_{x_2x_1} \cdot P_{yx_2}$                               | $(0,779 \times 0,724) = 0,563$                         | 56,3%      |
| Besar Pengaruh total X terhadap Y                    | $(P_{yx_1}) + (P_{yx_1} \cdot P_{x_2x_1} \cdot P_{yx_2})$ | $(0,218) + (0,218 \times 0,779 \times 0,724) = 0,3409$ | 34,09%     |
| Pengaruh langsung X terhadap Z                       | $P_{x_2x_1}$  | 0,779  | 77,9%      |
| Pengaruh langsung Z terhadap Y                       | $P_{yx_2}$  | 0,724  | 72,4%      |
| Besar Pengaruh Total X dan Z terhadap Y              | $R^2_{yx_1x_2}$   | 0,818  | 81,8%      |
| Besar Pengaruh lain terhadap Y                       | $1 - R^2_{yx_1x_2}$                                       | $1 - 0,818 = 0,182$                                    | 18,2%      |

Sumber: *Output SPSS 25.0 for Windows*

Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik Path Analysis menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif mobile banking dan jumlah transaksi mobile banking terhadap fee based income secara bersama-sama memnyumbangkan pengaruh terhadap fee based income pada PT Bank Negara Indonesia sebesar 34,09%. Besar sumbangan pengaruh langsung masing-masing varriabel sebesar 21,8% untuk jumlah pengguna aktif mobile banking terhadap fee based income dan 72,4% untuk jumlah transaksi mobile banking terhadap fee based income. Jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh langsung terhadap jumlah transaksi mobile banking dengan sumbangan pengaruh sebesar 77,9%.

Secara tidak langsung jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh terhadap fee based income melalui jumlah transaksi mobile banking dengan sumbangan sebesar 56,3%. Besar sumbangan pengaruh jumlah pengguna aktif mobile banking dan jumlah transaksi mobile banking terhadap fee based income adalah 81,8% sedangkan hubungan pengaruh dari factor lain terhadap fee based income sebesar 18,2%. Faktor lain yang diduga mempengaruhi fee based income menurut (Ibnu, 2022) yaitu Insako, Safe Deposit Box, Letter of Credit dan Credit Card.

#### **Pengaruh Variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap Variabel Fee Based Income (Y)**

Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik analisis jalur dengan bantuan program SPSS, Tabel 1 menunjukkan hasil  $P_{yx_1} = 0,218$  dengan  $p\text{-value} = 0,018 < \alpha 0,05$ , maka keputusannya adalah menolak  $H_0$  yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap Variabel Fee Based Income (Y) dengan sumbangan pengaruh langsung sebesar 0,218 atau 21,8%. Besar sumbangan pengaruh variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap variabel Fee Based Income (Y) secara total yaitu 0,3409 atau 34,09%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) berperan dalam meningkatkan variabel Fee Based Income (Y) dan hipotesis pertama dinyatakan diterima.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa variabel jumlah pengguna aktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap fee based income pada Bank Negara Indonesia pada tahun 2017-2019. Mobile banking seringkali memungkinkan nasabah untuk

melakukan transaksi dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan transaksi melalui teller atau mesin ATM. Hal ini dapat mendorong nasabah untuk lebih sering menggunakan mobile banking dan melakukan lebih banyak transaksi, sehingga meningkatkan potensi fee based income yang dihasilkan oleh bank. Mobile banking juga dapat memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi nasabah untuk menggunakan produk dan layanan fee based seperti transfer uang antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, dan lain sebagainya. Semakin banyak pengguna aktif mobile banking yang melakukan transaksi ini, semakin besar pula potensi fee based income yang dapat dihasilkan oleh bank. Seperti data yang diteliti terlihat bahwa pada tahun 2019 dan tahun 2020 terjadi peningkatan jumlah pengguna aktif mobile banking sebanyak 2.909.111 user yang disertai dengan peningkatan fee based income sebesar Rp.187,739,000,000.

Dengan meningkatnya jumlah pengguna aktif mobile banking, bank juga memiliki kesempatan untuk melakukan cross-selling produk dan layanan keuangan lainnya seperti investasi, asuransi, dan kredit. Dengan cara ini, bank dapat meningkatkan diversifikasi portofolio dan memperoleh pendapatan tambahan dari berbagai produk dan layanan keuangan yang ditawarkan. Kualitas aplikasi mobile banking, layanan pelanggan, kemudahan penggunaan, serta pengalaman nasabah secara keseluruhan juga menjadi faktor penting dalam menarik dan mempertahankan jumlah pengguna aktif mobile banking. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Retno, 2022) dimana dinyatakan bahwa variabel digital banking berpengaruh signifikan terhadap fee based income. Artinya, semakin tinggi digital banking maka semakin tinggi pula fee based income Bank Umum Syariah tahun 2017-2020.

### **Pengaruh Variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) terhadap Variabel Fee Based Income (Y)**

Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik jalur dengan bantuan program SPSS, pada tabel 1 diperoleh hasil  $P_{yx2} = 0,724$  dengan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$  sehingga keputusannya adalah menolak  $H_0$  yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) terhadap Variabel Fee Based Income (Y) dengan sumbangan pengaruh langsung sebesar 0,724 atau 72,4%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) berperan dalam meningkatkan Variabel Fee Based Income (Y) dan hipotesis kedua dinyatakan diterima.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan jumlah transaksi mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Fee Based Income. Dalam dunia perbankan, fee-based income atau pendapatan berbasis biaya adalah sumber pendapatan yang diperoleh dari biaya-biaya yang dikenakan pada nasabah, seperti biaya administrasi, biaya transfer, biaya penarikan tunai, dan sebagainya. Semakin banyak user melakukan transaksi pada aplikasi mobile banking maka semakin banyak biaya yang diperoleh dan masuk ke dalam fee based income. Dapat dilihat dari data penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah transaksi mobile banking maka fee based income ikut mengalami peningkatan. Pada tahun 2019 mengalami peningkatan ke 2020 dengan jumlah transaksi mobile banking sebanyak 100,600,000 transaksi dan fee based income sebesar Rp.187.739.000.000.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa jumlah transaksi mobile banking berpengaruh positif terhadap fee-based income. Penelitian yang dilakukan oleh (Fauzi et al., 2020) menunjukkan bahwa semakin banyak transaksi mobile banking yang dilakukan oleh nasabah, semakin tinggi pula fee-based income yang diperoleh oleh bank. Ada beberapa faktor yang dapat menjelaskan hubungan ini, salah satunya adalah adanya biaya-biaya administrasi dan biaya transfer yang dikenakan pada nasabah saat melakukan transaksi melalui aplikasi mobile banking. Selain itu, semakin banyak transaksi

yang dilakukan melalui aplikasi mobile banking, semakin tinggi pula kemungkinan nasabah menggunakan layanan perbankan lainnya yang menimbulkan biaya, seperti pembelian produk keuangan dan pembayaran tagihan.

### **Pengaruh Variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap Variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2)**

Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik analisis jalur dengan bantuan SPSS, table 1 menunjukkan hasil  $P_{x2x1} = 0,779$  dengan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$  sehingga keputusannya adalah menolak  $H_0$  yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) dengan sumbangan pengaruh langsung sebesar 0,779 atau 77,9% dan hubungan faktor lain terhadap Variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) yaitu sebesar 0,6276 atau 62,76%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) berperan dalam meningkatkan variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) dan hipotesis ketiga dinyatakan diterima.

Berdasarkan pada hasil uji penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa variabel jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking. Hipotesis dalam penelitian ini adalah bahwa jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif terhadap jumlah transaksi mobile banking. Artinya, semakin banyak pengguna aktif mobile banking yang dimiliki oleh sebuah bank, semakin banyak pula transaksi yang dilakukan melalui aplikasi mobile banking tersebut. Seperti data yang diteliti menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan jumlah pengguna aktif mobile banking pada tahun 2019 ke 2020 sebanyak 2.909.111 user yang beriringan dengan jumlah peningkatan transaksi mobile banking sebanyak 100,600,000 kali transaksi. Peningkatan ini dapat disebabkan karena mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus berkunjung ke kantor cabang atau ATM. Hal ini membuat nasabah lebih memilih untuk menggunakan aplikasi mobile banking dari pada cara konvensional yang lebih memakan waktu dan tenaga. Bank biasanya menyediakan berbagai macam fasilitas dalam aplikasi mobile banking seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, pembelian produk dan layanan, dan lain-lain. Semakin lengkap fasilitas yang tersedia dalam aplikasi mobile banking, semakin banyak pula jenis transaksi yang dapat dilakukan oleh nasabah. Bank dapat memberikan promosi dan insentif bagi nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking untuk melakukan transaksi tertentu seperti cashback atau diskon. Hal ini dapat menjadi faktor yang mendorong nasabah untuk lebih sering menggunakan aplikasi mobile banking dan melakukan lebih banyak transaksi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Iqbal et al., 2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara jumlah pengguna aktif mobile banking dan jumlah transaksi mobile banking.

### **Pengaruh Variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap variabel Fee Based Income (Y) melalui Variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2)**

Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik jalur dengan bantuan program SPSS, pada tabel 1 diperoleh hasil  $P_{x2x1} = 0,779$  dengan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$  serta  $P_{yx2} = 0,724$  dengan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$ , maka sumbangan pengaruh tidak langsung Variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap Variabel Fee Based Income (Y) mendapatkan hasil sebesar  $0,563 = 56,3\%$ , sedangkan sumbangan pengaruh langsung Variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap Variabel Fee Based Income (Y) sebesar  $0,218$  atau  $21,8\%$ . Hal ini memberikan kesimpulan bahwa Variabel Jumlah



Transaksi Mobile Banking (X2) mampu memediasi pengaruh variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap Variabel Fee Based Income (Y) karena sumbangan pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan sumbangan pengaruh langsungnya dan hipotesis keempat dinyatakan diterima.

Dalam penelitian sebelumnya, telah diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara jumlah pengguna aktif mobile banking dengan jumlah transaksi mobile banking. Selain itu, juga telah diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara jumlah transaksi mobile banking dengan fee based income. Maka dari itu, dapat diasumsikan bahwa semakin banyak jumlah pengguna aktif mobile banking, semakin banyak pula jumlah transaksi mobile banking yang dilakukan oleh nasabah, dan akhirnya akan berdampak pada peningkatan fee based income yang diperoleh oleh bank. Dapat dilihat dari data pada tahun 2019 mengalami peningkatan ke tahun 2020 yaitu dengan jumlah pengguna aktif mobile banking sebanyak 2.909.111 user dan jumlah transaksi mobile banking banyak 100,600,000 transaksi dan fee based income sebesar Rp.187.739.000.000. Dalam hal ini, variabel jumlah transaksi mobile banking dapat berperan sebagai mediator atau perantara antara jumlah pengguna aktif mobile banking dan fee based income. Artinya, jumlah transaksi mobile banking dapat mempengaruhi seberapa besar pengaruh jumlah pengguna aktif mobile banking terhadap fee based income. Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fauzi et al., 2020), hasilnya menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap jumlah transaksi mobile banking, dan jumlah transaksi mobile banking juga berpengaruh positif signifikan terhadap fee based income. Selain itu, variabel jumlah transaksi mobile banking juga berperan sebagai mediator antara jumlah pengguna aktif mobile banking dan fee based income. Dalam penelitian serupa yang dilakukan oleh (Abdillah et al., 2020), hasilnya juga menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap jumlah transaksi mobile banking, dan jumlah transaksi mobile banking juga berpengaruh positif signifikan terhadap fee based income. Dalam penelitian tersebut, variabel jumlah transaksi mobile banking juga berperan sebagai mediator antara jumlah pengguna aktif mobile banking dan fee based income.

### **Pengujian Mediasi Variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) pada Variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap variabel Fee Based Income (Y)**

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh Tidak Langsung}}{\text{Pengaruh Langsung} + \text{Pengaruh Tidak Langsung}}$$

$$VAF = \frac{0,563}{0,563 + 0,218}$$

$$VAF = \frac{0,563}{0,781}$$

$$VAF = 0,72 = 72\%$$

Jika nilai VAF > 80%, maka dapat dikategorikan sebagai mediasi penuh artinya variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) tidak mampu mempengaruhi secara signifikan variabel Fee Based Income (Y) tanpa melalui Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2). Jika nilai VAF 20%-80% maka dapat dikategorikan sebagai mediasi parsial artinya variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) mampu mempengaruhi secara langsung variabel Fee Based Income (Y) maupun tidak langsung dengan melibatkan Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) dan jika nilai VAF < 20% maka dapat dikategorikan tidak ada mediasi yang artinya variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) mampu mempengaruhi secara langsung variabel Fee Based Income (Y) tanpa melibatkan Jumlah

Transaksi Mobile Banking (X2). Nilai VAF yang diperoleh pada penelitian ini sebesar 0,72%, sehingga berdasarkan ketentuan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) memediasi parsial pengaruh variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) terhadap variabel Fee Based Income (Y). Memediasi parsial artinya variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking mampu mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung dengan melibatkan mediator variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2).

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Fee Based Income (Y). Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2). Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Fee Based Income (Y), Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Fee Based Income (Y) dengan mediasi variabel Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2). Variabel Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking (X1) mampu mempengaruhi secara langsung variabel Fee Based Income (Y) maupun tidak langsung dengan melibatkan Jumlah Transaksi Mobile Banking (X2) Hal ini menunjukkan bahwa jumlah mobile banking dapat mempengaruhi

Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini yang mempengaruhi fee based income dan juga mengembangkan subjek dalam penelitian ini serta menambahkan teori- teori yang terkait dengan variabel yang akan diteliti dikarenakan dalam hasil penelitian pengaruh faktor lain terhadap fee based income besar dengan sumbangan pengaruhnya sebesar 42,66%. Peneliti selanjutnya juga bisa memanfaatkan metode dan teknik analisis data yang lainnya yang bisa dipakai dalam penelitian selanjutnya.

Kedua, penelitian ini dapat digunakan bagi pihak bank sebagai acuan untuk dapat lebih mengupayakan perluasan jangkauan aplikasi mobile banking untuk mencakup lebih banyak jenis transaksi dan produk perbankan yang dapat menghasilkan fee based income, serta pengembangan promosi dan insentif yang menarik untuk mendorong penggunaan aplikasi mobile banking, misalnya potongan biaya transaksi, pemberian hadiah atau reward, dan sebagainya.

### **Daftar Pustaka**

- Abdillah, W., Wahyuni, S., & Putri, N. E. (2020). Pengaruh Jumlah Pengguna Aktif Mobile Banking terhadap Jumlah Transaksi Mobile Banking dan Fee Based Income" [The Influence of the Number of Active Mobile Banking Users on the Number of Mobile Banking Transactions and Fee-Based Income]. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), 65–78.
- Amalia, N. S. (2021). *Semester I 2021, Jumlah Pengguna DANA Tembus 70 Juta Orang*. DetikFinance. <https://finance.detik.com/fintech/d-5617292/semester-i-2021-jumlah-pengguna-dana-tembus-70-juta-orang/amp#>
- Ardianto, P. (2021). *BSI Kerek FBI dari 1,4 Juta Pengguna Aktif Mobile Banking*. Investor.Id. <https://investor.id/finance/262748/bsi-kerek-fbi-dari-14-juta-pengguna-aktif-mobile-banking>
- Arisanti, O. R. (2019). *PENGARUH TRANSAKSI ELECTRONIC BANKING TERHADAP*

*FEE BASED INCOME PADA PT BANK CIMB NIAGA, Tbk PERIODE 2014 – 2017.* 7(2302), 77–90.

- Bank Negara Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan 2021 PT Bank Negara Indonesia (Persero)* Tbk. <https://www.bni.co.id/Portals/1/BNI/Perusahaan/HubunganInvestor/Docs/AR-BNI-TB-2021-IND-v2.pdf>
- bankbsi.co.id. (2022). *BSI Terus Dorong Aktivasi Digital Transaksi Via BSI Mobile Lebih Masif*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-terus-dorong-aktivasi-digital-transaksi-via-bsi-mobile-lebih-masif>
- Christiyaningsih. (2022). Digital Banking Unggul, BNI Raih Penghargaan E-Banking Terbaik 2022. *Republika.Co.Id*. <https://www.republika.co.id/berita/rec2ft459/digital-banking-unggul-bni-raih-penghargaan-ebanking-terbaik-2022>
- Dewi, L. G. K., Herawati, N. T., & Adiputra, I. M. P. (2021). Penggunaan E-Money Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Yang Dimediasi Kontrol Diri. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(1), 1–19. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i1.4669>
- Fauzi, R. U. A., Budiyanto, B., & Suhermin, S. (2020). The influence of religiosity, profit loss and sharing and corporate image toward consumer intentions of Muamalat Bank financing. *Journal of Accounting, Finance, and Auditing Studies (JAFAS)*, 6(2), 105–123.
- Firdha, A. A. (2016). Analisis Faktor Pengaruh Pendapatan Bank Berdasarkan Interest Income dan Fee Based Income (Studi Pada Bank Persero 2005-2014). *Jurnal Ilmiah*, 1–12.
- Gumilang. (2019). Pengaruh Transaksi Automated Teller Machine ( ATM ), Internet Banking dan Mobile Banking terhadap Fee Based Income. *Prosiding Manajemen*, 5(1), 516–521.
- Hendarsyah, D. (2018). *Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan*. STIE SYARI'AH BANGKALIS. <https://www.stiesyariahbangkalis.ac.id/kolompikiran-18-keamanan-layanan-internet-banking-dalam-transaksi-perbankan.html>
- Ibnu. (2022). *Apa itu Fee Based Income? Ini Pengertian Lengkapnya!* Accurate. <https://accurate.id/ekonomi-keuangan/fee-based-income/>
- Insukindro. (1990). Komponen Koefisien Regresi Jangka Panjang Model Ekonomi :Sebuah Studi Kasus Impor Barang di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Edisi September, Yogyakarta*.
- Iqbal, A., Tui, S., & Samsu, A. H. (2019). ANALISIS PENGGUNAAN INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING TERHADAP KINERJA KEUANGAN PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. *MM Journal*, 1(2), 66–71.
- Martadinata, I. (2022). *PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN FITUR PENCATATAN PADA APLIKASI M-PAJAK BAGI WAJIB PAJAK DI DESA SANGSIT*. 1473–1478.
- Mu'asiroh, L. R., & Darwanto, D. (2021). Analisis Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Milenial dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(02), 155. <https://doi.org/10.30868/ad.v5i02.1241>
- Permadi, I. (2017). Pengaruh Transaksi Electronic Banking Terhadap Fee Based Income pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (JKP)*, 1(3), 187–194.

- Retno, P. (2022). PENGARUH TRANSAKSI DIGITAL BANKING TERHADAP FEE BASED INCOME PADA BANK UMUM SYARIAH PERIODE 2017-2020. (*Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG*).
- Surachim, A., Hidayat, Y. M., & Zain, N. H. (2021). *Pengaruh Mobile banking Terhadap Fee Based Income*. 21(2), 55–62.