



**PENGARUH LAYANAN KEUANGAN DIGITAL DAN INKLUSI
KEUANGAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK**

SKRIPSI

NAZDLAH RAHMAWATI 2110111020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2024



**PENGARUH LAYANAN KEUANGAN DIGITAL DAN INKLUSI
KEUANGAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

NAZDLAH RAHMAWATI 2110111020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nazdlah Rahmawati

NIM. : 2110111020

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Oktober 2024

Yang menyatakan,



(Nazdlah Rahmawati)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nazdiah Rahmawati
NIM : 2110111020
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Layanan Keuangan Digital dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja
Keuangan Bank Umum**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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 : Jakarta
Pada tanggal : 12 Januari 2025

Yang menyatakan.


Nazdiah Rahmawati

PENGESAHAN

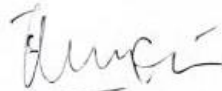
SKRIPSI

PENGARUH LAYANAN KEUANGAN DIGITAL DAN INKLUSI KEUANGAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK


Dipersiapkan dan disusun oleh :

NAZDLAH RAHMAWATI 2110111020


**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dra. Alfida Aziz, M.M.
Ketua Penguji




Tri Siswantini, SE, MM.
Penguji I



Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM.
Penguji II



Dr. Juhaedah, SE, MM.
Dekan



Siti Hidayati, SE, MM.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Desember 2024

The Influence Of Digital Financial Services and Financial Inclusion On Bank Financial Performance

By Nazdlah Rahmawati

Abstract

Significant technological transformation has brought about major changes in various aspects of life, including the emergence of financial technology. This development directly affects the banking sector, which is one of the main sectors affected by the transformation. This study is a quantitative study that aims to determine the effect of digital financial services and financial inclusion on the financial performance of National Private Commercial Banks listed on the IDX for the 2019-2023 period. This study uses a purposive sampling method in collecting data. The total sample of this study was 27 conventional private commercial banks with a total of 135 research data. Data analysis using Microsoft Excel and hypothesis testing using panel data regression analysis using Eviews12. The results of the test obtained (1) there was no significant effect of digital financial services on bank financial performance, (2) there was a significant effect of financial inclusion accessibility on bank financial performance, (3) there was no significant effect of financial inclusion availability on bank financial performance, (4) there was a significant effect of the use of financial inclusion services on bank financial performance.

Keywords: Digital Financial Services, Financial Inclusion, Financial Performance, Bank

Pengaruh Layanan Keuangan Digital dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan Bank

By Nazdlah Rahmawati

Abstrak

Transformasi teknologi yang signifikan telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dengan munculnya teknologi keuangan. Perkembangan ini secara langsung mempengaruhi sektor perbankan, yang menjadi salah satu sektor utama yang terdampak oleh transformasi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan keuangan digital, dan inklusi keuangan terhadap kinerja keuangan Bank Umum Swasta Nasional yang terdaftar di BEI periode 2019-2023. Penelitian ini memakai metode *pusposive sampling* dalam pengambilan datanya. Total sampel penelitian ini yaitu 27 bank umum swasta konvensional dengan jumlah data penelitian sebanyak 135 data. Analisis data menggunakan bantuan Microsoft Excel dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi data panel dengan memakai Eviews12. Hasil dari pengujian diperoleh (1)tidak terdapat pengaruh signifikan layanan keuangan digital terhadap kinerja keuangan bank, (2)terdapat pengaruh signifikan aksesibilitas inklusi keuangan terhadap kinerja keuangan bank, (3)tidak terdapat pengaruh signifikan availabilitas inklusi keuangan terhadap kinerja keuangan bank, (4)terdapat pengaruh signifikan penggunaan jasa inklusi keuangan terhadap kinerja keuangan bank.

Kata Kunci: Layanan Keuangan Digital, Inklusi Keuangan, Kinerja Keuangan, Bank

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Jumat, tanggal 13 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Nazdlah Rahmawati

No.Pokok Mahasiswa : 2110111020

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

"PENGARUH LAYANAN KEUANGAN DIGITAL DAN INKLUSI KEUANGAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK UMUM SWASTA NASIONAL DI INDONESIA (Studi Kasus Bank Umum Swasta Nasional yang Terdaftar di BEI Periode 2019-2023)"

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus**)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Alfida Aziz, MM	Ketua	1.
2	Tri Siswantini, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dewi Cahyani Pangestuti, SE. MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Desember 2024

Mengesahkan
A.n DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan bagi umat. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan tugas akhir perkuliahan. Penyelesaian karya ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari pihak-pihak yang ikut turut membantu dan mendukung. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen.
4. Ibu Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Orang tua peneliti Ibu Zahroh dan Bapak Kardan yang senantiasa memberi kasih sayang, cinta, semangat, dukungan, dan kekuatan kepada penulis.
6. Dan orang-orang yang saya sayangi, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam keterlibatan proses penulisan karya tulis ilmiah ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Harapannya, Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 13 Desember 2024

Nazdlah Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. <i>Technology Acceptance Model Theory (TAM)</i>	10
2.1.2. <i>Resource-Based View Theory (RBV)</i>	11
2.1.3. Kinerja Keuangan.....	13
2.1.4. Teori Inovasi Keuangan.....	16
2.1.4.1. layanan keuangan digital terhadap kinerja keuangan.....	20
2.1.5. Inklusi Keuangan.....	21
2.1.5.1. Aksesibilitas terhadap kinerja keuangan.....	23
2.1.5.2. Availabilitas terhadap kinerja keuangan.....	24
2.1.5.3. Penggunaan Jasa Perbankan Terhadap Kinerja Keuangan.....	25
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	26
2.3. Model Penelitian.....	36
2.4. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.2. Populasi dan Sampel.....	39
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4. Teknik Analisis Data.....	42
3.4.1. Teknik Analisis.....	42
3.4.2. Analisis Regresi Data Panel.....	42
3.4.3. Uji Model Data Panel.....	43
3.4.4. Tahap Pemilihan Model Regresi Data Panel.....	44

3.4.5.	Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2.	Deskripsi Data Penelitian.....	47
4.2.1.	Kinerja Keuangan.....	48
4.2.2.	Layanan Keuangan Digital.....	50
4.2.3.	Inklusi Keuangan	53
4.3.	Uji Hipotesis dan Analisis.....	60
4.3.1.	Analisis Statistik Deskriptif	60
4.3.2.	Uji Model Data Panel.....	65
4.3.3.	Analisis Regresi Data Panel	67
4.3.4.	Uji Hipotesis	68
4.4.	Pembahasan.....	71
4.4.1.	Pengaruh Layanan Keuangan Digital Terhadap Kinerja Keuangan	71
4.4.2.	Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kinerja Keuangan.....	73
4.4.3.	Pengaruh Availabilitas Terhadap Kinerja Keuangan.....	76
4.4.4.	Pengaruh Penggunaan Jasa Terhadap Kinerja Keuangan	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1.	Simpulan	81
5.2.	Keterbatasan Penelitian	82
5.3.	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		85
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Bank Umum Konvensional - Bank Swasta	6
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	34
Tabel 3. Daftar Bank Umum Swasta Nasional di BEI.....	40
Tabel 4. Kriteria Sampel Penelitian	41
Tabel 5. Daftar Sampel Bank Umum Swasta Nasional 2019-2023.....	41
Tabel 6. Kriteria Sampel Terpilih	47
Tabel 7. Data ROA Bank Umum Swasta Nasional periode 2019-2023	48
Tabel 8. Data Nilai LKD Bank Umum Swasta Nasional periode 2019-2023	51
Tabel 9. Data Aksesibilitas Bank Umum Swasta Nasional periode 2019-2023 ...	54
Tabel 10. Data Availabilitas Bank Umum Swasta Nasional periode 2019-2023 .	56
Tabel 11. Data Penggunaan Jasa Bank Umum Swasta Nasional periode 2019- 2023.....	58
Tabel 12. Hasil Statistik Deskriptif	60
Tabel 13. Hasil Uji Chow.....	65
Tabel 14. Hasil Uji Hausman	66
Tabel 15. Hasil Model Fixed Effect.....	67
Tabel 16. Hasil Uji T.....	69
Tabel 17. Hasil Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Transaksi Uang Elektronik Di Indonesia	2
Gambar 2. Model Penelitian	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data Layanan Keuangan Digital
- Lampiran 2. Data DPK Aksesibilitas
- Lampiran 3. Data Availabilitas
- Lampiran 4. Data Pembiayaan Penggunaan Jasa
- Lampiran 5. Data Jumlah Penduduk Indonesia
- Lampiran 6. Data Nilai PDB Indonesia
- Lampiran 7. Hasil Uji Eviews 12