

Pengaruh *Mobile banking* Terhadap *Fee Based Income*

A. Surachim¹, Y.M. Hidayat & N.H. Zain

Universitas Pendidikan Indonesia

ahimsurachim@upi.edu

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has reduced bank profits. Fee based income can be an alternative in obtaining income during pandemic. Mobile banking is one off the services that bank provide to earn income through fee based income. This study was conducted to determine the effect of mobile banking on fee based income. This research use dectiptive verification metod. Use secondary data for the 2016-2020 period with purposive sampling, 5 companies were obtained as sample. Veriveication testing is using panel data regression test. The result showed that mobile banking had a positive effect on fee based income.

Adanya covid-19 membuat penurunan laba yang diperoleh bank. Fee based income bisa dijadikan alternatif dalam memperoleh pendapatan ditengah pandemi Covid-19. Mobile banking menjadi salah satu layanan yang bank berikan untuk memperoleh pendapatan melalui fee based income. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan mobile banking terhadap fee based income. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Menggunakan data sekunder periode 2016-2020 dengan pengambilan sampel purposive sampling diperoleh 5 perusahaan yang menjadi sampel. Pengujian verifikatif dilakukan dengan uji regresi data panel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mobile banking berpengaruh positif terhadap fee based income.

PENDAHULUAN

Bank sebagai lembaga keuangan yang memegang peran penting dalam siklus perekonomian di Indonesia (Kasmir, 2016). Ayranti *et al.* (2018) mendefinisikan bank sebagai lembaga usaha kekayaan dengan motif profit dan sosial serta melakukan usaha dalam bentuk aset keuangan, bank juga membentuk dan mengeluarkan uang kartal yang secara khusus dikeluarkan oleh Bank Indonesia, menghimpun dana dan berfungsi sebagai tempat penyaluran kredit, sebagai tempat terjadinya lalu lintas pembayaran serta memiliki peran dalam menjaga nilai mata

uang, nilai kurs dan menjaga barang komoditas agar menjadi stabil.

Disrupsi industri telah mengubah perkembangan industri perbankan di Indonesia. Hingga saat ini perbankan merupakan salah satu sektor dengan penggunaan teknologi informasi yang tinggi sehingga berdampak pada bagaimana bank memberikan layanan pada konsumen. Dalam arti khusus bank akan mengeluarkan teknologi *self service* yang dalam praktiknya bank memulai dengan memanfaatkan media massa hingga memberikan pelayanan berupa *mobile banking* karena dorongan dari perkembangan *smartphone* (Barnes & Corbitt, 2003).

ARTICLE INFO:

Article history:

Received 27 July 2021

Revised 10 August 2021

Accepted 1 September 2021

Available online 30
September 2019

Keywords:

Fee Based Income,
Mobile banking.

Kegiatan bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana pada masyarakat luas serta kegiatan lain yang mendukung kegiatan utama (Ayranti *et al.* 2018). Penyaluran dana bank berupa kredit diberikan pada debitur yang membutuhkan modal untuk pengembangan volume bisnis sehingga akan berpengaruh pada pendapatan yang diperoleh bank (Berges *et al.* 2020). Menurut Ayranti *et al.* (2018) bank memperoleh pendapatan dari kegiatan utama bank yaitu dari penghimpunan dana dan penyaluran kredit yang disebut pendapatan bunga serta pendapatan non-bunga atau *fee based income* yang diperoleh bank dari kegiatan diluar kegiatan utama.

Pada tahun 2020 pandemi *Corona virus Disease* (Covid-19) sebagai peristiwa *black swan* (Antipova, 2021) di Indonesia membawa berbagai dampak pada semua sektor tidak terkecuali berimbas pada pendapatan yang diperoleh debitur dan pada kemampuan debitur dalam melaksanakan kewajiban pada bank sehingga bank memberikan keringanan berupa restrukturisasi kredit dan hal ini menyebabkan pendapatan bunga bank terhambat dan menyebabkan laba yang diperoleh bank menurun sehingga bank harus mencari alternatif lain yang dapat memberikan tambahan pendapatan dari *fee based income* (Bagaskara, 2021; Septriawan *et al.* 2021; Uppal, 2010). Tabel 1 menunjukkan perolehan laba bersih untuk periode 2019-2020 pada bank di Indonesia.

Tabel 1. Laba Bersih periode 2019-2020

Bank	Laba Bersih (dalam Miliar Rupiah)	
	2019	2020
Mandiri	28.455	17.645
BCA	28.570	27.147
BNI	15.509	3.321
CIMB Niaga	3.642	2.011
Bank Mega	2.003	3.008

Sumber: Laporan tahunan

Dari Tabel 1 terdapat fenomena penurunan pada bank periode 2020. Laba bank diperoleh dari pendapatan yang dikurangi dengan beban yang dikeluarkan oleh bank. Pendapatan bank diperoleh dari pendapatan operasional dan non operasional. Pendapatan operasional terdiri dari pendapatan bunga dan *fee based income*. Tahun 2020 dimana pandemi Covid-19 terjadi menyebabkan ruang gerak masyarakat terbatas sehingga ruang gerak masyarakat lebih banyak pada ruang digital. Dalam hal ini *fee based income* bisa menjadi alternatif dalam memperoleh pendapatan. *Fee based income* didapat dari hasil komisi atau provisi pada transfer, deposito, pelayanan perbaikan akun nasabah, dan kegiatan kartu kredit. Pada bank tertentu yang telah memberikan layanan *digital banking* seperti ATM, *mobile banking* dan *internet banking* dapat menghasilkan *fee based income* melalui transaksi yang dilakukan (Okello & Muturi, 2018).

Pertumbuhan jumlah transaksi dan nominal transaksi melalui *mobile banking* ini dapat menjadi peluang bagi bank dalam menambah *fee based income* untuk menjaga kesehatan bank (Utaminingsih & Sularto, 2015). Pendapatan yang bank peroleh tersebut mengukur bagaimana kondisi kesehatan bank, kemudian berpengaruh pada kinerja bank (Uppal, 2010).

Dari segi keuangan, *bank mobile banking* bisa membantu menghemat biaya, paperless, mengurangi biaya untuk percetakan, pengiriman dan pengurangan biaya untuk operasional bank. Implementasi dari layanan internet banking membantu bank dalam upaya mengurangi biaya, meningkatkan pelayanan dan percepatan akses dari dalam ponsel (Xue *et al.* 2011). Menurut Munyoki (2015) perluasan jangkauan nasabah yang diberikan oleh layanan digital akan membuat kinerja keuangan bank meningkat. Peningkatan jumlah transaksi *mobile banking* di masa pandemic Covid-19 menjadi peluang bagi bank dalam memperoleh pendapatan dari segi *fee based income* dari kegiatan layanan digital.

Malhotra & Singh (2006) mengemukakan bahwa electronic banking membantu bank dan nasabah dalam menghemat biaya. Penelitian oleh Gumilang & Azib (2019) dan Utaminingsih & Sularto (2015) bahwa adanya pengaruh pada fee Based Income yang disebabkan oleh *mobile banking* karena pelayanan yang efisien dapat berpengaruh secara positif pada pendapatan yang diperoleh perusahaan. Lain halnya pada penelitian yang dilakukan oleh Anindynta (2016) dan Ulfa *et al.* (2017) dengan hasil penelitian bahwa adanya pengaruh negatif dan tidak adanya pengaruh dari *mobile banking*, ATM dan *internet banking* terhadap *fee based income*. Menurut Deyoung *et al.* (2007) dan Pradhana (2007) layanan elektronik banking dapat memberikan pengaruh berbeda pada pendapatan dan kinerja bank di negara maju dan negara berkembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *mobile banking* terhadap *fee based income*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *mobile banking* terhadap *fee based income*.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Lembaga keuangan bank sebagai lembaga utama yang turut mengatur laju ekonomi dalam sebuah negara. Dalam hal ini peran bank sebagai lembaga penghimpun dana dari masyarakat sebagai pemilik dana berlebih yang kemudian bank pinjamkan kepada masyarakat lain sebagai orang yang memerlukan dana baik untuk modal maupun untuk konsumsi pribadi. Pihak bank memiliki peranan untuk memperlancar proses pembayaran dan sebagai perantara dalam pencapaian stabilitas keuangan. Dalam kegiatannya bank juga memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan dari pendapatan sehingga kinerja bank dapat terjaga. Pendapatan bank diperoleh dari kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana.

Pendapatan yang diperoleh bank dapat membantu kontinuitas kegiatan bank.

Upaya perolehan pendapatan ini tidak terlepas dari inovasi keuangan. Perkembangan inovasi keuangan disebabkan oleh adanya kendala dimana kesulitan yang dialami oleh nasabah membuka peluang bagi perbankan untuk mengembangkan inovasi keuangan. Inovasi keuangan dibuat untuk memenuhi kendala nasabah. 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 daripada pelayanan yang diberikan oleh kantor cabang.

Hal tersebut sejalan dengan teori inovasi keuangan dari Silber (1983) bahwa alasan utama dalam adanya inovasi keuangan adalah untuk dapat memaksimalkan keuntungan. Menurut Frame & White (2004) menyatakan bahwa organisasi atau seseorang akan mencari produk, proses atau struktur organisasi yang lebih baru yang bisa menghemat biaya produksi, memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat memberikan keuntungan yang lebih banyak. Dalam hal ini, layanan *mobile banking* adalah salah satu inovasi keuangan yang dapat mengurangi biaya operasional bank pada kantor cabang seperti sewa tempat atau pengamanan. Bank juga dapat memperoleh pendapatan dari layanan digital berupa *mobile banking* yang dinamakan sebagai komisi.

Mobile banking sebagai layanan khusus yang diberikan bank melalui smartphone. Adanya mobile banking dapat menguntungkan bank karena mengurangi biaya operasional dan dapat meningkatkan efisiensi bank, keakuratan transaksi karena tidak ada campur tangan manusia selain itu layanan yang diberikan lebih cepat. Bank juga dapat lebih jauh menjangkau nasabah dengan mobile

banking. Hipotesis penelitian ini adalah “mobile banking berpengaruh terhadap fee based income”.

METODE PENELITIAN

Proses penelitian dalam penelitian berikut menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan memperhatikan beberapa fenomena yang memunculkan masalah yang dapat diteliti dan terdapat di perusahaan. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini, data yang diperoleh dari data sekunder. Data laporan keuangan tahunan yang dipublikasikan sejak tahun 2016-2020 menjadi sumber data untuk penelitian ini. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik verifikatif menggunakan analisis regresi data panel dengan bantuan softwareviews 11. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mobile banking dengan indikator nominal transaksi dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah fee based income dengan indikator pendapatan provisi dan komisi, keuntungan hasil transaksi valuta asing serta pendapatan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat pengaruh *mobile banking* terhadap *fee based income* maka dilakukan analisis regresi data panel yang dibantu menggunakan *software views 11*.

Pengujian Analisis Regresi Data Panel

Berikut adalah pengujian model regresi data panel.

1. Uji Chow

Dalam Uji Chow diberlakukan perolehan probabilitas pada nilai 0,05. Jika hasil pengujian menunjukkan probabilitas $> 0,05$ maka model yang terpilih untuk digunakan dalam penelitian ini adalah model common effect. Jika probabilitas $< 0,05$ maka model regresi yang digunakan adalah fixed effect.

pada Tabel 2 probabilitas pada adalah 0,0000 $< 0,05$ maka model yang dipilih adalah model fixed effect.

Tabel 2. Hasil Uji Chow

Redundant Fixed Effects Tests			
Equation: FE			
Test cross-section fixed effects			
Effects Test	Statistic	d.f.	Prob.
Cross-section F	122.760327	(4,19)	0.0000
Cross-section Chi-square	82.251319	4	0.0000

Sumber: data diolah

2. Uji Hausman

Uji hausman dilakukan untuk menentukan pilihan model yang cocok antara model *fixed effect* dan model *random effect*. Tabel 3 menunjukkan hasil uji hausman.

Tabel 3. Uji Hausman

Correlated Random Effects - Hausman Test			
Equation: RE			
Test cross-section random effects			
Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	0.700912	1	0.4025

Sumber: data diolah

Dari uji hausman diatas dapat diambil kesimpulan bahwa model yang cocok antara *fixed effect* dan *random effect* adalah *random effect*. hal ini melihat nilai probabilitas pada *random effect hausman* menunjukkan $0.4025 > 0,05$ sehingga model yang dipilih adalah *random effect*.

3. Uji Lagrange Multiplier

Uji *Lagrange Multiplier* dilakukan untuk menentukan antara model *common effect* dan *random effect* yang digunakan dalam penelitian ini. Tabel 4 menunjukkan hasil uji *Lagrange Multiplier*.

Hasil uji *Lagrange Multiplier* menunjukkan bahwa model yang dipilih adalah model *random effect* dengan melihat nilai

probabilitas pada Breusch Pagan dengan nilai $0,0000 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak.

Tabel 4. Hasil Uji Lagrange Multiplier

Lagrange Multiplier Tests for Random Effects
 Null hypotheses: No effects
 Alternative hypotheses: Two-sided (Breusch-Pagan) and one-sided (all others) alternatives

	Test Hypothesis		
	Cross-section	Time	Both
Breusch-Pagan	40.63096 (0.0000)	2.642792 (0.1040)	43.27376 (0.0000)
Honda	6.374242 (0.0000)	-1.625667 (0.9480)	3.357750 (0.0004)
King-Wu	6.374242 (0.0000)	-1.625667 (0.9480)	3.357750 (0.0004)
Standardized Honda	8.186673 (0.0000)	-1.465586 (0.9286)	1.752781 (0.0398)
Standardized King-Wu	8.186673 (0.0000)	-1.465586 (0.9286)	1.752781 (0.0398)
Gourieroux, et al.	--	--	40.63096 (0.0000)

Sumber: data diolah

Uji Regresi Data Panel Terpilih

Setelah melakukan pengujian model, model yang terpilih adalah model *random effect*. Tabel 5 menunjukkan hasil yang diperoleh dari model *random effect*.

Tabel 5. Hasil Model Random Effect

Dependent Variable: FBI
 Method: Panel EGLS (Cross-section random effects)
 Date: 06/15/21 Time: 13:36
 Sample: 2016 2020
 Periods included: 5
 Cross-sections included: 5
 Total panel (balanced) observations: 25
 Swamy and Arora estimator of component variances

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
MB	0.004914	0.000813	6.043882	0.0000
C	9632.564	3589.879	2.683256	0.0133

Effects Specification		S.D.	Rho
Cross-section random		7949.749	0.9684
Idiosyncratic random		1436.577	0.0316

Weighted Statistics			
Root MSE	1368.928	R-squared	0.616729
Mean dependent var	973.6688	Adjusted R-squared	0.600065
S.D. dependent var	2256.795	S.E. of regression	1427.206
Sum squared resid	46849089	F-statistic	37.00978
Durbin-Watson stat	1.066215	Prob(F-statistic)	0.000003

Sumber: data diolah

Dari hasil model *random effect* didapat persamaan berikut.

$$FBI = 9632.56376237 + 0.00491446092198 * MB + \epsilon_{it}$$

Berdasarkan persamaan regresi data panel berupa model *random effect* hasil yang diperoleh menyatakan bahwa *mobile banking* berpengaruh terhadap *fee based income*. Konstanta dengan nilai 9632.56376237 menunjukkan bahwa jika *mobile banking* sama dengan nol (0) maka *fee based income* bernilai 9632.56376237. Selanjutnya adalah koefisien dari *mobile banking* bernilai 0.00491446092198 menunjukkan bahwa *mobile banking* berpengaruh positif terhadap *fee based income*, hal ini menggambarkan bahwa jika nominal transaksi *mobile banking* naik 1 rupiah maka *fee based income* akan naik sebesar 0.00491446092198 rupiah.

Uji-t

Hasil uji t pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai probabilitas $< 0,05$ sehingga H_0 diterima. Penerimaan ini berarti *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap *fee based income*.

Tabel 6. Hasil Uji t

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
MB	0.004914	0.000813	6.043882	0.0000
C	9632.564	3589.879	2.683256	0.0133

Sumber: data diolah

Uji f

Uji f dilakukan untuk mengetahui keberartian regresi. Tabel 7 menunjukkan hasil uji f. Pada Tabel 7 f hitung $> f$ tabel yaitu $37.00978 > 4.28$ dengan probabilitas $0.000003 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini berarti dan menghasilkan penelitian dengan hubungan signifikan.

Tabel 7. Uji F

Weighted Statistics			
Root MSE	1368.928	R-squared	0.616729
Mean dependent var	973.6688	Adjusted R-squared	0.600065
S.D. dependent var	2256.795	S.E. of regression	1427.206
Sum squared resid	46849089	F-statistic	37.00978
Durbin-Watson stat	1.066215	Prob(F-statistic)	0.000003

Sumber: data diolah

Uji R Square

Uji R Square dilakukan untuk melihat besaran pengaruh yang diberikan oleh variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi. Tabel 8 menunjukkan hasil R Square.

Tabel 8. Hasil Uji R Square

Weighted Statistics			
Root MSE	1368.928	R-squared	0.616729
Mean dependent var	973.6688	Adjusted R-squared	0.600065
S.D. dependent var	2256.795	S.E. of regression	1427.206
Sum squared resid	46849089	F-statistic	37.00978
Durbin-Watson stat	1.066215	Prob(F-statistic)	0.000003

Sumber: data diolah

Dari Tabel 8 uji R Square bernilai 0.616729 atau 61,6729%. Artinya, kemampuan *mobile banking* mempengaruhi *fee based income* sebesar 61,6729% dan sebesar 38,3271% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil penelitian regresi data panel dengan model *random effect* bahwa nilai probabilitas $0.000 < 0.05$ artinya *mobile banking* berpengaruh terhadap *fee based income*. Berdasarkan koefisien dengan nilai 0.00491446092198 menunjukkan adanya pengaruh yang positif, hal ini dapat diartikan bahwa kenaikan *mobile banking* berbanding lurus dengan kenaikan *fee based income*. Perolehan nilai R Square sebesar 0.616729 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *mobile banking* dapat memberikan pengaruh pada *fee based income* sebesar 61.16729% dan 38.3271% adalah variabel lain

yang tidak diteliti yang mempengaruhi *fee based income*.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Utaminingsih & Sularto (2015), Alubisia *et al.* (2018), Andi (2020), Gumilang & Azib (2019), Arisanti & Prihatiningsih (2019) dan hasil penelitian Arisanti & Prihatiningsih (2019) yang menyatakan bahwa *mobile banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *fee based income*. Menurut Malhotra & Singh (2006) adanya *mobile banking* bertujuan untuk mempertahankan loyalitas nasabah melalui layanan ini. Disisi lain, bank akan memperoleh pendapatan atas biaya investasi yang dikeluarkan untuk *mobile banking* seiring dengan bertambahnya nasabah yang melakukan transaksi melalui *mobile banking*. Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan Mwangi (2013) bahwa bank yang menerapkan *mobile banking* akan memiliki peningkatan pendapatan yang diperoleh dari berbagai transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Sesuai dengan pernyataan Nicoletti (2014) *mobile banking* karena nasabah yang banyak menggunakannya sehingga dari sisi lembaga keuangan dapat mengurangi biaya dan mampu menambah pendapatan bank.

Namun hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Anindynta (2016) dan Ulfa *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa layanan *e-banking* memberikan pengaruh negatif terhadap *fee based income*. Menurut Wadhwa (2016) hal ini disebabkan karena perolehan pendapatan bank tidak sebanding dengan beban yang dikeluarkan oleh bank untuk pemeliharaan layanan *e-banking*.

Penelitian ini berhasil menjawab hipotesis penelitian bahwa *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *fee based income*. Jika nominal transaksi mengalami kenaikan maka *fee based income* akan turut mengalami kenaikan. Sesuai dengan teori inovasi keuangan dari Silber (1983) bahwa adanya inovasi keuangan lembaga perbankan dapat memaksimalkan keuntungan yang

diperoleh. Dalam hal ini bank dapat memaksimalkan pendapatan berupa *fee based income* melalui layanan *mobile banking*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Memuat hasil dari temuan dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh *Mobile Banking* terhadap *Fee Based Income* dengan analisis statistik maka dapat diambil kesimpulan bahwa *mobile banking* berpengaruh positif terhadap *fee based income*. Jadi untuk bank yang sudah mengeluarkan *mobile banking* maka perbaiki pelayanan *mobile banking* agar dapat menarik nasabah untuk menggunakan *mobile banking* sehingga *fee based income* mengalami kenaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alubisia, L. B., Githii, W., & Mwangi, M. (2018). Effect of Technology Based Financial Innovations on Non-Interest Income of Commercial Banks in Kenya. *European Scientific Journal*, 14(7), 337–349.
<https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n7p337>
- Andi, K. (2020). Information Technology Investment And Digitalization Of Profitability and Fee-Based Income. *Kemanfaatan Informasi Akuntansi Dalam Koperasi*, 39–55.
- Anindynta, F. A. (2016). Analisis Faktor Pengaruh Pendapatan Bank Berdasarkan Interest Income Dan Fee Based Income (Studi Pada Bank Persero 2005-2014). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(1).
- Antipova, T. (2021). *Coronavirus Pandemic as Black Swan Event*. Springer International Publishing.
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-49264-9>
- Ayranti, H. G., Setiadi, I. O., Hasyyorini, I. R., & Sari, K. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Cempaka Putih.
- Bagaskara, A. P. (2021). Restrukturisasi Kredit & Likuiditas Akibat Covid-19 pada Perusahaan. *Prosiding APDI Indonesia*, 2(2), 24–29
- Barnes, S. J., & Corbitt, B. (2003). Mobile banking: concept and potential. *International journal of mobile communications*, 1(3), 273-288.
- Berges, Á., Rodríguez, M., & Rojas, F. (2020). Net interest income in the context of COVID-19. *Analista Financieros Internacionales, S.A.*, 71–79.
- Nicoletti, B. (2014). *Mobile Banking Evolution or Revolution?* Palgrave Macmillan.
<https://doi.org/10.1057/9781137386564>
- DeYoung, R., Lang, W. W., & Nolle, D. L. (2007). How the Internet affects output and performance at community banks. *Journal of Banking & Finance*, 31(4), 1033-1060.
- Frame, W. S., & White, L. J. (2004). Empirical studies of financial innovation: lots of talk, little action?. *Journal of economic literature*, 42(1), 116-144.
- Gumilang, R., & Azib, A. (2019). Pengaruh Transaksi Automated Teller Machine (ATM), Internet Banking dan Mobile Banking terhadap Fee Based Income.
- Kasmir, D. R. (2016). *Pengantar Manajemen Keuangan: Edisi Kedua*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Malhotra, P., & Singh, B. (2006). The Impact of Internet Banking on Bank's Performance: The Indian Experience. *South Asian Journal of Management*, 13(4).

- Munyoki, S. K. (2015). Performance management systems strategy and employee commitment at Kenya commercial bank group, Thika branch, Kenya (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
- Mwange, J. A. (2013). The impact of mobile banking on financial performance of commercial banks in Kenya (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
- Okello, P. A., & Muturi, W. (2018). Influence of non-interest income on financial performance of commercial banks listed at the Nairobi securities exchange. *International Journal of Social Sciences and Information Technology*, 4(5), 532-549.
- Pradhana, R. A. (2007). Analisis kinerja bank-bank yang menggunakan internet banking di Indonesia. Depok: Universitas Indonesia.
- Septriawan, M. R., Mulyani, S., & Iqbal, M. (2021). Pengaruh Restrukturisasi Kredit di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pendapatan pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Journal of Economics and Business*, 5(1), 94-98.
<https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i1.266>
- Silber, W. L. (1983). The Process of Financial Innovation. *The American Economic Review*, 73.
- Ulfa, I. R., Jaelani, A. K., & Salim, M. A. (2017). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Tiga Tahun Sebelum Dan Tiga Tahun Sesudah Penerapan Internet Banking Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di BEI. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 06, 145-156.
- Uppal, R. K. (2010). Stability in Bank Income through Fee-based Activities. *Information Management and Business Review* Vol., 1(1), 40-47.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22610/imbr.v1i1.870>
- Utaminingsih, P., & Sularto, L. (2015). Pengaruh Transaksi Electronic Banking Terhadap Fee Based Income pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 1(3).
- Wadhwa, S. (2016). Impact of m-Banking on Profitability of Scheduled Commercial Banks in India Impact of m -Banking on Profitability of Scheduled Commercial Banks in India. *International Journal of Control Theory and Applications*, 10(December), 137-147.
- Xue, M., Hitt, L. M., Chen, P. (2011). Determinants and Outcomes of Internet Banking Adoption. *Management Science*, 57(May 2015).
<https://doi.org/10.1287/mnsc.1100.1187>