

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN *DIGITAL BANKING* DAN ICT
INVESTMENT TERHADAP PROFITABILITAS BANK KONVENSIONAL
DI BEI DENGAN *FEE-BASED INCOME* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(2020-2024)**

**DHIYA AULIA AMANAH
NIM. 2210312220034**



**PROGRAM STUDI
S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN *DIGITAL BANKING* DAN ICT
INVESTMENT TERHADAP PROFITABILITAS BANK KONVENSIONAL
DI BEI DENGAN *FEE BASED INCOME* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(2020-2024)**

**DHIYA AULIA AMANAH
NIM. 2210312220034**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI
S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

**LEMBAR LEGALITAS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

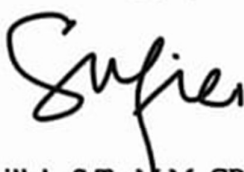
Judul : Analisis Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *ICT Investment* terhadap Profitabilitas Bank Konvensional di BEI dengan *Fee-based Income* sebagai Variabel Mediasi (2020-2024)
Nama : Dhiya Aulia Amanah
NIM : 2210312220034

disetujui,
Pembimbing,



Abdul Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 19700707 200501 1 001

Penguji I,



Sufi Jikrillah, S.T., M.M. CRA., CRMP.
NIP. 19740118 200501 1 001

Penguji II,



Redawati, S.E., M.Fin
NIP. 19750723 200003 2 002

diketahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 19700707 200501 1 001

Tanggal lulus: 30 Juni 2026

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Dhiya Aulin Amanah
NIM : 2210312220034
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *ICT Investment* terhadap Profitabilitas Bank Konvensional di BEI dengan *Fee-based Income* sebagai Variabel Mediasi (2020-2024)

Mata Kuliah Pokok : Manajemen Keuangan
Hari, Tanggal Ujian : Selasa, 30 Juni 2024
Waktu Ujian : 11.00 s/d 13.00 WITA
Tempat Ujian : Ruang Kelas C-1

Tim Penguji

Pembimbing : Abdul Hadi, S.E., M.Si.

Penguji I : Sufi Jikrillah, S.T., M.M., CRA., CRMP.

Penguji II : Redawati, S.E., M.Fin



.....
Sufi Jikrillah
.....
Redawati

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Dhiya Aulia Amanah
NIM : 2210312220034
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *ICT Investment* terhadap Profitabilitas Bank Konvensional di BEI dengan *Fee-based Income* sebagai variabel Mediasi (2020-2024)

Matakuliah Pokok : Manajemen Keuangan
Hari, Tanggal Ujian : Selasa, 30 Juni 2026
Waktu Ujian : 11.00 s.d 13.00 WITA
Tempat Ujiani : Ruang Kelas C-1

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji. Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapat persetujuan.

Banjarmasin, Juli 2026

Mahasiswa,

Dhiya Aulia Amanah
NIM. 2210312220034

Dosen Pembimbing,

Abdul Hadi, S.E., M. Si.
NIP. 19700707 200501 1 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Lambung Mangkurat



Abdul Hadi, S.E., M. Si.
NIP. 19700707 200501 1 001

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Banjarmasin, 30 Juli 2026

No. : -
Hal : Persetujuan Perbaikan Skripsi
Lampiran : 3 (tiga) surat asli

Kepada Yth.
Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
di tempat

Sehubungan dengan hasil ujian skripsi dan saran perbaikan skripsi yang diberikan oleh dosen penguji, maka saya atas nama:

Nama : Dhiya Aulia Amanah
NIM : 2210312220034
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan ICT *Investment* terhadap Profitabilitas Bank Konvensional di BEI dengan *Fee-based Income* sebagai variabel Mediasi (2020-2024)

Nama/NIP Dosen	Jabatan	Tanggal disetujui	Tanda Tangan
Abdul Hadi, S.E., M. Si. NIP. 19700707 200501 1 001	Pembimbing	Kamis, 30 Juli 2026	

Menyatakan bahwa benar telah melakukan perbaikan skripsi dengan benar dan sesuai saran yang diberikan pada saat ujian kripsi dan diketahui oleh Dosen Pembimbing dan diberikan persetujuan untuk melanjutkan proses administrasi selanjutnya.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Yang membuat,
Mahasiswa



Dhiya Aulia Amanah
NIM. 2210312220034



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3305116 Laman : <http://feb.ulm.ac.id>

BERITA-ACARA

(UJIAN SKRIPSI UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN)

Pada hari ini **Selasa** tanggal **30 Juni 2026** Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Keputusan **No. 004.82/UN8.1.12/SP/2026** tanggal **29 Juni 2026**.

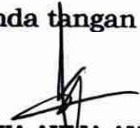
Telah mengambil Ujian Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen atas ;

1. Nama calon : **DHIYA AULIA AMANAH**
2. Nomor Mahasiswa : **2210312220034**
3. Tempat Ujian : **C-1**
4. Ujian dilaksanakan : dari Jam **11.00 Wita**
s/ d Jam **13.00 Wita**
5. Hasil Ujian dengan nilai : **A**.....

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Banjarmasin, **30 Juni 2026**

Tanda tangan calon,


DHIYA AULIA AMANAH

Pembimbing


ABDUL HADI, SE, M.Si

PANITIA UJIAN

Penguji 1


SUFI JIKRILLAH, ST, MM

Penguji 2


REDAWATI, SE, M.Fin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Fakultas Ekonomi Unlam, Jl. Brigjend. H.Hasan Basry, BANJARMASIN - 70123. Tlp & Fax.(0511) 3305116

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 07/UN8.1.12.3/JTAM.2.2026

Diberikan Kepada :

Nama : **DHIYA AULIA AMANAH**

NIM : **2210312220034**

Program Studi : **MANAJEMEN FEB ULM**

Judul Artikel : **ANALISIS PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING DAN ICT INVESTMENT TERHADAP PROFITABILITAS BANK KONVENSIONAL DI BEI DENGAN FEE-BASED INCOME SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (2020-2024)**

Telah dideteksi tingkat kemiripan (plagiasi) dengan *software Turnitin* dengan hasil deteksi sebesar 19%, karena itu artikel JTAM ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor Nomor 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 30 Juli 2026

Koordinator Prodi



Abdul Hadi, SE, M.Si

NIP. 19700707 200501 1 001



PERYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS

Saya yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Dhiya Aulia Amanah
NIM : 2210312220034
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *ICT Investment* terhadap Profitabilitas Bank Konvensional di BEI dengan *Fee-based Income* sebagai Variabel Mediasi (2020-2024)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, kecuali dicantumkan sebagai kutipan/acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber kutipan/acuan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi hasil jiplakan, plagiat maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan tanpa paksaan dari siapa pun.

Banjarmasin, 30 Juni 2026
at Pernyataan



Dhiya Aulia Amanah
NIM. 2210312220034

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dihanturkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *ICT Investment* terhadap Profitabilitas Bank Konvensional di BEI Dengan *Fee-Based Income* sebagai Variabel Mediasi (2020-2024)” dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dalam segi substansi maupun tata bahasa penulisan. Oleh karena itu, besar harapan penulis terhadap para rekan akademisi maupun pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun sebagai masukan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa berbagai kendala dan rintangan dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat dilewati tanpa adanya dukungan, doa dan bantuan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan apresiasi setulus-tulusnya dari hati terdalam kepada:

1. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Lambung Mangkurat sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Sufi Jikrillah, S.T., M.M, CRA., CRMP. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Redawati S.E., M. Fin selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang bersedia mendampingi serta memberi pengarahan selama menempuh perjalanan akademik perkuliahan.
4. Seluruh dosen pengajar dan jajaran staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan ilmu dan bantuan selama penulis menempuh studi.

5. *My precious family. Mama, Abah, Nini, and the siblings, the biggest supporter and provider, I can never thank them enough for the prayers, wisdom, and emotional also finansial support during my academic journey. Who always taking care of me from afar with the best possible ways and ready to get my back whenever I need help.*
6. *My dear dear friends. Fiya, Dinda, Wisnu, Imeh, Lidya, Winda, Ara and Razi, who has been with me since God-Know-When, always be my brain-storming partners, always been there with me through thick and thin, been listening to all my rant until I'm here today, surviving uni and get my degree. My OJK internship squad and mentors, the work experiences, the lessons, the bonding, and the wisdoms are precious and unforgettable.*
7. Teman-teman seangkatan S1 Manajemen yang telah membantu dan membersamai selama masa perkuliahan.
8. *My self. Finally here we are, getting our degree. Thank you for your hard work. Brace yourself for the next quest.*

Banjarmasin, 30 Juni 2026

Penulis,



Dhiya Aulia Amanah

NIM. 2210312220034

ABSTRAK

DHIYA AULIA AMANAH (2026). Analisis Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *ICT Investment* terhadap Profitabilitas Bank Konvensional di BEI dengan *Fee-based Income* sebagai Variabel Mediasi (2020-2024). Pembimbing: Abdul Hadi, S.E, M. Si.; Sufi Jikrillah, S.T., M.M., CRA., CRMP.; Redawati, S.E., M.Fin.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *ICT Investment* terhadap Profitabilitas, serta menguji peran *Fee-based Income* sebagai variabel mediasi pada Bank Konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2020-2024.

Penelitian ini merupakan jenis riset kuantitatif dengan populasi sebanyak 45 bank. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan diperoleh 8 bank yang memenuhi kriteria. Analisis data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan *software* SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu Pertumbuhan *Mobile Banking*, Pertumbuhan *Internet Banking*, dan *ICT Investment* disignifikan terhadap Profitabilitas, sedangkan *Fee-based Income* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Profitabilitas. Kemudian, *Growth Mobile Banking* dan *ICT Investment* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Fee-based Income*, sedangkan Pertumbuhan *Internet Banking* tidak memiliki pengaruh signifikan. Penelitian ini juga menemukan bahwa *Fee-based Income* tidak mampu memediasi hubungan Pertumbuhan dari kedua layanan *digital banking* terhadap Profitabilitas, namun mampu memediasi hubungan *ICT Investment* dan Profitabilitas. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dan investasi pada aset ICT menjadi faktor strategis dalam meningkatkan *fee-based income* serta profitabilitas bank konvensional di era digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan betapa pentingnya strategi monetisasi layanan yang terukur bagi manajemen untuk melihat efektivitas investasi pada peningkatan profitabilitas bank.

Kata Kunci: *Digital Banking, ICT Investment, Fee-Based Income, Profitabilitas.*

ABSTRACT

DHIYA AULIA AMANAH (2026). Analysis of the Effect of Digital Banking Services and ICT Investment on the Profitability of Conventional Banks Listed on the Indonesia Stock Exchange, with Fee-based Income as a Mediating Variable (2020–2024). Advisor: Abdul Hadi, S.E, M. Si.; Sufi Jikrillah, S.T., M.M. CRA., CRMP.; Redawati, S.E., M.Fin.

This study aims to examine and analyze the influence of Digital Banking Services and ICT Investment on Profitability, as well as to test the role of Fee-based Income as a mediating variable in conventional banks listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX) for the period 2020–2024.

This is a quantitative study with a population of 45 banks. The sampling technique used purposive sampling, resulting in 8 banks that met the criteria. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) approach with SmartPLS 3. software.

The results indicate that the three independent variables Mobile Banking Growth, Internet Banking Growth, and ICT Investment are insignificant for Profitability, while Fee-based Income has a positive and significant effect on Profitability. Furthermore, Mobile Banking Growth and ICT Investment were found to have a positive and significant effect on Fee-based Income, while Internet Banking Growth had no significant effect. This study also found that Fee-based Income does not mediate the relationship between the growth of the two digital banking services and Profitability, but it does mediate the relationship between ICT Investment and Profitability. These findings indicate that digital transformation and investment in information technology are strategic factors in boosting commission-based revenue and the profitability of conventional banks in the digital era. In addition, the results of this study also demonstrate the importance of a measurable service monetization strategy for management in assessing the effectiveness of investments aimed at improving the bank's profitability.

Keyword: Digital Banking, ICT Investment, Fee-based Income, Profitability

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
BERITA ACARA HASIL UJIAN SKRIPSI	vi
SERTIFIKAT PLAGIASI	vii
PERYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Manfaat Penelitian.....	18
1.5. Sistematika Pembahasan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1. Landasan Teori	22
2.1.1. <i>Resource-based View</i>	22
2.1.2. <i>Financial Innovation</i>	23
2.1.3. <i>Digital Transformation</i>	24
2.1.4. Profitabilitas	26
2.1.5. <i>Digital Banking</i>	29
2.1.6. <i>Information, Communication and Technology (ICT) Investment</i>	34
2.1.7. <i>Fee-based Income</i>	36
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	38
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL & HIPOTESIS PENELITIAN	52

4.7.5. Uji Hipotesis (Signifikansi).....	74
4.7.6. Uji Mediasi	75
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	77
5.1. Gambaran Umum Unit Analisis	77
5.2. Hasil dan Analisis.....	78
5.2.1. Analisis Deskriptif.....	78
5.2.2. Uji <i>Outer Model</i> (Pengukuran)	86
5.2.3. Uji <i>Inner Model</i> (Struktural)	92
5.2.4. Uji Hipotesis (Signifikansi).....	95
5.2.5. Uji Mediasi (Pengaruh Tidak Langsung)	98
5.2.6. Pembahasan Hasil Penelitian	99
5.3. Implikasi Hasil Penelitian	126
5.4. Keterbatasan Penelitian	131
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	133
6.1. Kesimpulan.....	133
6.2. Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA.....	137
LAMPIRAN-LAMPIRAN	145

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4. 1 Kriteria Sampel	67
Tabel 4. 2 Daftar Sampel.....	67
Tabel 4. 3 Variabel Penelitian.....	68
Tabel 5. 1 Gambaran Umum Unit Analisis	78
Tabel 5. 2 Hasil <i>Outer Loading</i>	87
Tabel 5. 3 Hasil <i>Outer Loading</i> Setelah Eliminasi.....	88
Tabel 5. 4 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Variabel.....	88
Tabel 5. 5 Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	89
Tabel 5. 6 Hasil Akar AVE	90
Tabel 5. 7 Hasil <i>Cross Loading</i>	90
Tabel 5. 8 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	91
Tabel 5. 9 Hasil VIF	92
Tabel 5. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	93
Tabel 5. 11 Hasil Uji <i>Effect Size</i>	94
Tabel 5. 12 Hasil Uji Model Fit	94
Tabel 5. 13 Hasil Uji Signifikansi	95
Tabel 5. 14 Hasil Uji Mediasi	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tren Transaksi Digital Banking.....	2
Gambar 1. 2 Rata-rata Kinerja Profitabilitas Bank Umum.....	4
Gambar 1. 3 Pertumbuhan Volume Transaksi per Jenis Layanan	8
Gambar 1. 4 Pertumbuhan Nilai Transaksi per Jenis Layanan	8
Gambar 5. 1 Framework SEM-PLS	86
Gambar 5. 2 Framework setelah Eliminasi Indikator VOL IB	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Penyaringan Sampel	146
Lampiran 2 Tabulasi Data	148
Lampiran 3 Hasil <i>Running Data</i> Smart PLS.....	149