

Pengaruh Inovasi Layanan Electronic Banking, *Fee Based Income* dan Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Nilai Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia

Miranda Nuraini*, Tafdil Husni, Fajri Adrianto

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

*Correspondence email: mirandanuraini4@gmail.com

Abstrak. Berkembang pesatnya teknologi informasi yang mempengaruhi pola dan juga perilaku masyarakat membuat industri perbankan juga dituntut untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan perbankan elektronik. Perbankan juga harus terus meningkatkan layanannya supaya nasabah bisa mendapatkan bermacam layanan perbankan secara mandiri (melaksanakan registrasi, transaksi tunai, transfer, pembayaran, serta bermacam servis lain sampai penutupan rekening) dimana saja dan kapan saja, sehingga nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank. Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisa pengaruh inovasi layanan electronic banking, fee based income dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan pada perusahaan sub sektor bank yang terdaftar di BEI pada tahun 2016-2020. Populasi penelitian ini merupakan perusahaan sub sektor berjumlah 44 perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI serta menggunakan sampel perusahaan perbankan yang telah terdaftar di BEI periode 2016-2020. Total data observasi pada penelitian ini adalah sejumlah 185. Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif. Menerapkan metode purposive sampling. Bersumberkan hasil penelitian diperoleh nilai probabilitas signifikansi inovasi e-banking sejumlah 0,005. Nilai itu lebih kecil dari nilai signifikansi α 5% (0,0050,05) serta itu artinya H1 diterima. pengujian terhadap hipotesis kedua H2, terdapat pengaruh positif signifikan pada fee based income terhadap nilai perusahaan perbankan. Bersumberkan hasil penelitian didapatkan nilai probabilitas signifikansi FBI sebesar 0,003. Nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi α 5% 0,0030,05 yang berarti H2 diterima. Pengujian hipotesis ketiga H3 terdapat pengaruh positif signifikan pada efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan. Bersumberkan hasil penelitian didapatkan nilai probabilitas dari efektivitas pengendalian internal sejumlah 0.0057 0.05 ini berarti H3 diterima. Riset ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisa pengaruh inovasi e-banking, fee based income dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan.

Kata kunci : inovasi e-banking, *fee based income*, efektivitas pengendalian internasional, *firm size*, ROA, Tobin's Q

Abstract. *The banking industry must also continue to innovate in the development of electronic banking products and services to keep up with the rapid development of information technology, which has an impact on people's habits and routines. To further reduce the need for customers to physically visit a bank branch, financial institutions must enhance their offerings to allow for the self-service acquisition of a wide range of banking services (including but not limited to account opening, account maintenance, account transfer, and account closure). The purpose of this research was to examine the impact of technological advancements in electronic banking services, fee-based income, and efficient internal control on the market value of IDX-listed banks in the sub-sector from 2016 to 2020. Sampled from the larger population of IDX-listed financial services firms over the years 2016-2020, this study focuses on the banking industry. The study's population consists of 44 IDX-listed financial services firms. There were a total of 185 observations made for this study. Descriptive research was used for this analysis. Intentional sampling. The study found that the probability value of the innovation of e-banking was 0.005. This is less than the 5% threshold (0.00500.05), so H1 is accepted. According to the results of the second hypothesis (H2) test, banking companies' stock prices rise when they bring in more money from service fees. The study found that a probability value of 0.003 at the FBI level was statistically significant. Compared to the 5% significance level of 0.0030.05, this value is less than the threshold for accepting hypothesis 2. The third hypothesis H3 tests the idea that the efficiency of internal control has a significant positive effect on the value of financial institutions. A probability value of 0.0057 0.05 was assigned to the efficiency of internal control based on the findings of the study. In other words, we accept H3 as true. The purpose of this research was to determine how the introduction of new forms of electronic banking, the growth of fee-based revenue, and the efficiency of internal control affect the market value of financial institutions.*

Keywords : *e-banking Innovation, Fee Based Income, International Control Effectiveness, Firm Size ROA, Tobin's Q*

PENDAHULUAN

Nilai perusahaan bisa dikatakan nilai pasar, sebab bila harga saham industri naik, maka nilai industri bisa membagikan kejayaan sebanyak-banyaknya untuk pemegang saham serta nilai industri dapat tercermin dari harga pasar perusahaan (Brigham, F. Eugne & F, 2014). Harga Saham subsektor perbankan berfluktuasi dari tahun 2016-2020. Bisa diamati tabel 1.1 dibawah, bahwa terdapat 10 bank yang tercantum di BEI dengan harga saham dari tahun 2016-2020 mengalami fluktuasi. Seperti yang diketahui bahwa tahun 2020 dunia menghadapi masalah berupa pandemic covid-19 yang masuk ke Indonesia bulan maret tahun 2020 dan menyebabkan menurunnya harga saham di

banyak sektor. Namun, apabila dilihat dari harga saham subsektor perbankan, terdapat beberapa perusahaan perbankan yang harga sahamnya naik, walaupun ada juga yang turun.

Tabel 1
Daftar Harga Saham Sepuluh Bank yang Terdaftar di BEI Tahun 2016-2020

No	Nama bank	Harga Saham				
		Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
1	BCA	15500	21900	26000	33425	33850
2	Allo Bank Indonesia	66	113	171	125	424
3	Bank KB Bukopin	700	590	272	224	575
4	Bank Mestika Dharma	1550	1375	1380	2800	1548
5	BNI	5525	9900	8800	7850	6175
6	BRI	2335	3640	3660	4400	4170
7	Bank BJB	3390	2400	2050	1185	1550
8	May Bank	340	264	206	206	318
9	Bank Permata	610	625	620	1265	3140
10	Bank BTPN	2640	2460	3440	3250	3110
RATA-RATA		3265.6	4326.7	4659.9	5473	5486

Sumber: data diolah penulis dari laporan tahunan perusahaan, 2022

Kinerja keuangan industri yang bagus akan diikuti dengan kinerja pasar yang bagus juga yang bisa dilihat dari harga saham suatu perseroan. Nilai perseroan bertujuan untuk memberikan gambaran kondisi perusahaan yang bisa memengaruhi pandangan penanam modal pada sebuah industri. Untuk melihat keadaan perusahaan saat ini dapat memanfaatkan Tobin's q. Tobin's q mempunyai kelebihan dibanding dengan nilai perusahaan lain sebab menggambarkan harapan pada pasar akibatnya dapat dikatakan relatif- bebas dari peluang kecurangan yang dilakukan oleh manajemen perseroan. Berkembang pesatnya teknologi informasi yang mempengaruhi pola dan juga perilaku masyarakat membuat industri perbankan juga dituntut untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan perbankan elektronik. Perbankan juga harus terus tingkatkan pelayanannya supaya pelanggan bisa mendapatkan bermacam servis perbankan dengan cara mandiri dimana saja dan kapan saja, sehingga nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank. Contohnya Internet Banking dan Mobile Banking hanyalah dua dari sekian banyak pilihan digital banking yang bank BCA berikan kepada nasabahnya. Nasabah bank mendapatkan keuntungan dari kemudahan dan keamanan konektivitas data antara cabang dan kantor pusat, serta dari penggunaan berbagai teknologi digital untuk memastikan kerahasiaan dan integritas transaksi nasabah.

Tabel 2
Volume dan Nilai Transaksi Proprietary Chanel

KOMPONEN	SATUAN/ UNIT	2016	2017	2018	2019	2020
Proprietary Channel						
Volume Transaksi	Ribu Transaksi	4,364,750	5,359,093	5,096,488	3,514,075	6,417,387
Nilai Transaksi	Rp Miliar	14,387,336	17,078,108	22,593,258	27,379,756	35,416,945
Phone Banking						
Volume Transaksi Phone Banking	Ribu Transaksi	2,059	3,230	2,281	2,193	2,500
Nilai Transaksi Phone Banking	Rp Miliar	4,420	4,031	23,032	92,368	256,081
SMS/Mobile Banking						
Volume Transaksi SMS/Mobile Banking	Ribu Transaksi	2,129,317	2,733,830	2,855,557	2,360,094	4,438,969
Nilai Transaksi SMS/Mobile Banking	Rp Miliar	1,159,314	1,638,508	2,328,703	3,522,491	6,190,466
Internet Banking						
Volume Transaksi Internet Banking	Ribu Transaksi	2,233,374	2,622,033	2,238,650	1,151,788	1,975,918
Nilai Transaksi Internet Banking	Rp Miliar	13,223,603	15,435,569	20,241,523	23,764,896	28,970,398

Sumber: website Bank Indonesia

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa nilai transaksi dari proprietary channel pada 2016 - 2020 terus alami perkembangan, namun pada volume transaksi proprietary channel. Nilai transaksi dan volume transaksi dari proprietary chanel perbankan diharapkan dapat meningkatkan nilai perusahaan perbankan. Menyediakan layanan perbankan online semacam ini sekarang menjadi bagian integral dari strategi lembaga keuangan mana pun untuk meningkatkan standar kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini, pengukuran variabel independen yang berupa inovasi e-banking dapat dilihat dari jumlah layanan delivery channel di Indonesia. Bersumberkan "POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Pasal 3 tentang saluran distribusi (delivery channel) Layanan Perbankan Elektronik, sepuluh

layanan teratas dari delivery channel di Indonesia, yaitu: *ATM, M-Banking, Internet Banking, E-Money, Cash Deposit Machine, Electronic Data Capture (EDC), Phone Banking SMS Banking, Banking branch, dan E-Payment*”.

Bank tradisional dan syariah sama-sama menghasilkan pendapatan tambahan melalui berbagai layanan keuangan, termasuk pinjaman, transfer uang, pembayaran tagihan, brankas, dan lain-lain. Bank, baik syariah maupun konvensional, dapat memperoleh manfaat besar dari peningkatan profitabilitas, perluasan basis pelanggan mereka, dan meredam efek kredit bermasalah jika mereka mendiversifikasi sumber pendapatan mereka. Karena bank syariah tunduk pada sejumlah peraturan yang membatasi akses mereka ke deposito dan bentuk pendanaan lainnya, lembaga-lembaga ini akan mencari tempat lain untuk meningkatkan laba mereka, seperti dengan meningkatkan biaya yang mereka kenakan kepada pelanggan mereka (Hardianto & Wulandari, 2015).

Berbagai jenis kemudahan tersebut, diantaranya bank dapat meningkatkan dan memperbagus fitur-fitur yang ada pada internet banking dan mobile banking. Selain itu, dalam hal meningkatkan fee based income bank juga dapat menambah mesin ATM. Pengaturan intern ialah sesuatu cara yang dilaksanakan oleh pemimpin serta manajemen secara keseluruhan. Tujuan perusahaan adalah efektivitas serta kemampuan kegiatan perusahaan, laporan finansial yang andal, dan terakhir, ketaatan pada metode serta ketentuan yang ditentukan. Keamanan aset perusahaan, pelaporan keuangan publik dapat diandalkan, serta aturan dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan dipatuhi dengan benar. Menurut Laporan Afrika ROCASUR, sistem kontrol yang buruk di lembaga telah menyebabkan investasi besar hilang melalui penipuan dan penyalahgunaan aset yang digunakan untuk menghasilkan pendapatan sementara anggota dan lembaga menderita kerugian besar. Kontrol yang tidak memadai juga menyebabkan korupsi dan kolusi manajemen dan auditor eksternal yang menyebabkan lembaga gagal mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dalam hal mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang tersedia pada industri, pengenalan teknologi informasi yang diputuskan oleh Komite Eksekutif merupakan rencana strategis bank. Oleh karena itu, ROA menunjukkan jumlah aset yang digunakan, yaitu pengenalan IT yang dipakai dalam mendukung layanan dan produk bank. Sejumlah penelitian yang menguji pengaruh electronic banking, fee based income, dan efektivitas pengendalian internal terhadap kinerja keuangan bank sudah cukup banyak dilaksanakan dari dalam ataupun luar negeri, namun menghasilkan kesimpulan yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Akhisar et al. Tetapi, jumlah terminal POS serta banyak klien yang memakai pelayanan internet banking mempengaruhi negatif terhadap keuntungan. Di sisi lain, jumlah kartu bank yang diterbitkan dan rasio ATM terhadap jumlah cabang berpengaruh positif terhadap profitabilitas. Phan et al., melakukan penelitian yang berhubungan dengan Financial Technology dan kinerja bank.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wadesango, menyimpulkan adanya pengaruh perbankan digital terhadap kinerja bank. variabel independen pada penelitian ini yaitu layanan perbankan digital yang dilihat dari simpanan nasabah online, transaksi perbankan online, biaya dan komisi di internet banking serta pengeluaran internet banking. Bersumber pada latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, hingga ekspeditor tertarik melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Inovasi Layanan *electronic banking, fee based income* dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia”.

METODE

Riset ini bermaksud guna menganalisis pengaruh inovasi layanan e-banking, fee income dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan di subsektor perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dari 2016 - 2020. Riset ini merupakan penelitian deskriptif. Data tersebut berasal dari situs resmi BEI. Pengelolaan data pada riset ini memanfaatkan software Eviews 10, serta teknik analisisnya ialah teknik analisis regresi data panel untuk melihat keterkaitan antar variabel bebas serta terikat dengan beberapa subjek. Jumlah orang pada riset ini ialah 44 perusahaan. Metode penentuan sampel pada riset ini mengadopsi metode purposive sampling. Standar sampel yang dikenakan adalah:

1. Perusahaan sub sektor bank yang listing di BEI selama periode penelitian, yaitu tahun 2016-2020.
2. Lembaga keuangan yang laporan tahunannya mencakup evaluasi sendiri terhadap manajemen risiko dan sistem pengendalian internalnya.
3. Bank yang memberikan informasinya mengenai penggunaan teknologi e-banking dari tahun 2016-2020 pada laporan keuangan tahunan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	IEB	FBI	EPI	ROA	FS	TOBINSQ
Mean	0.629730	2.85E+12	2.064865	0.848973	31.34616	1.198968
Median	0.600000	3.13E+11	2.000000	1.090000	31.04732	1.011964
Maximum	1.000000	2.95E+13	3.000000	4.000000	34.95208	21.84963
Minimum	0.200000	1.41E+09	1.000000	-15.89000	27.22256	0.771745

Std. Dev.	0.225862	6.25E+12	0.461694	2.430796	1.824684	1.545466
Skewness	0.081807	2.863921	0.239056	-3.519276	0.101297	13.01359
Kurtosis	2.068263	10.32399	4.556219	20.60758	2.196430	174.2143
Jarque-Bera	6.898219	666.3774	20.43022	2771.670	5.293843	231186.3
Probability	0.031774	0.000000	0.000037	0.000000	0.070869	0.000000
Sum	116.5000	5.26E+14	382.0000	157.0600	5799.039	221.8091
Sum Sq. Dev.	9.386486	7.19E+27	39.22162	1087.214	612.6229	439.4776
Observations	185	185	185	185	185	185

Sumber: data diolah penulis, 2022.

Variable dependent pada riset ini yaitu tobin's q. Bisa diamati dari table 3 bahwa nilai median pada tobin's q yaitu sebanyak 1.199. nilai rata-rata tobin's q diatas 1, itu berarti dapat dikatakan bahwa rata-rata nilai perusahaan pada penelitian ini dapat merangsang investasi baru karena penanaman modal dalam asset menciptakan profit yang memberi nilai sangat besar dibandingkan modal investasinya. standar deviasi pada tobin's q dalam penelitian ini sejumlah 1.545. Ketika nilai deviasi standar rendah, titik data lebih dekat dikelompokkan di sekitar rata-rata. Variable independent riset ada 3, yakni adopsi inovasi electronic banking, fee based income serta efektivitas intern operational. Pada efektivitas pengendalian internal, nilai rata-ratanya ialah 2.065 dengan nilai minimal 1, nilai maksimal3, dan standar deviasi 0.46. Variabel kontrol riset ini ialah ROA dan ukuran perusahaan.

Tabel 4 hasil uji R²

R-squared	0.662082	Mean dependent var	5.000609
Adjusted R-squared	0.636250	S.D. dependent var	11.86128
S.E. of regression	3.820551	Akaike info criterion	5.726599
Sum squared resid	1269.905	Schwarz criterion	6.394930
Log likelihood	-301.2794	Hannan-Quinn criter.	5.997871
F-statistic	37.47383	Durbin-Watson stat	2.108390
Prob(F-statistic)	0.000000		

Sumber: data diolah dengan evIEWS 10, 2022.

Bersumberkan uji koefisien determinasi bahwa nilai adjusted R square memiliki nilai 63,62% hal ini menandakan bahwa adopsi inovasi *e-banking, fee based income*, efektivitas pengendalian internal, ukuran perusahaan, dan ROA mempengaruhi variabel dependen sebesar 63,62% serta selebihnya dipengaruhi variabel lainnya yang tidak ada di riset ini.

Tabel 5 Hasil Uji F

Dependent Variable: TOBINSQ
 Method: Panel Least Squares
 Date: 07/27/22 Time: 17:05
 Sample: 2016 2020
 Periods included: 5
 Cross-sections included: 37
 Total panel (balanced) observations: 185

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	47.20390	71.71428	3.771088	0.0002
IEB	0.498662	8.654469	3.541284	0.0005
FBI	1.050370	0.884002	3.754739	0.0003
HSA	1.427467	2.272184	2.812337	0.0057
UP	0.821914	2.228502	2.742431	0.0070
ROA	0.046507	0.136682	2.680369	0.0086

Effects Specification

Cross-section fixed (dummy variables)

R-squared	0.662082	Mean dependent var	5.000609
Adjusted R-squared	0.636250	S.D. dependent var	11.86128
S.E. of regression	3.820551	Akaike info criterion	5.726599
Sum squared resid	1269.905	Schwarz criterion	6.394930

Log likelihood	-301.2794	Hannan-Quinn criter.	5.997871
F-statistic	37.47383	Durbin-Watson stat	2.108390
Prob(F-statistic)	0.000000		

Sumber: data diolah dengan eviews 10, 2022.

Bersumberkan uji f tersebut jika memiliki nilai f *statistic* 37.47 dengan prob 0.000. Nilai probabilitas statistik F itu lebih kecil daripada nilai signifikan $\alpha = 5\%$ ($0.000000 < 0,05$), sehingga bisa dikatakan jika H_0 ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa indeks electronic banking, fee based income, serta efektivitas pengendalian internal secara bersama-sama berdampak pada tobin's q.

Tabel 6 Hasil uji T

Dependent Variable: TOBINSQ
 Method: Panel Least Squares
 Date: 07/27/22 Time: 17:05
 Sample: 2016 2020
 Periods included: 5
 Cross-sections included: 37
 Total panel (balanced) observations: 185

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	47.20390	71.71428	3.771088	0.0002
IEB	0.498662	8.654469	3.541284	0.0005
FBI	1.050370	0.884002	3.754739	0.0003
HSA	1.427467	2.272184	2.812337	0.0057
UP	0.821914	2.228502	2.742431	0.0070
ROA	0.046507	0.136682	2.680369	0.0086

Effects Specification

Cross-section fixed (dummy variables)			
R-squared	0.662082	Mean dependent var	5.000609
Adjusted R-squared	0.636250	S.D. dependent var	11.86128
S.E. of regression	3.820551	Akaike info criterion	5.726599
Sum squared resid	1269.905	Schwarz criterion	6.394930
Log likelihood	-301.2794	Hannan-Quinn criter.	5.997871
F-statistic	37.47383	Durbin-Watson stat	2.108390
Prob(F-statistic)	0.000000		

Sumber: data diolah dengan eviews 10, 2022.

Bersumberkan hasil uji data panel yang sudah dilakukan, model yang terpilihnya ialah model *Fixed Effect*. Berdasarkan bagan diatas, bisa disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh Indeks *Electronic Banking* (IEB) terhadap nilai perusahaan.
 Berdasarkan pada bagan tersebut, bisa diketahui jika bahwa dari IEB adalah sejumlah $0.0005 < 0.05$. Berdasarkan hal tersebut bisa disimpulkan jika IEB berdampak signifikan pada nilai perseroan yang diprosikan dengan tobin's q. ini berarti H_1 diterima.
2. Pengaruh *Fee Based Income* (FBI) terhadap nilai perusahaan.
 Berdasarkan pada bagan tersebut, bisa dikatakan jika nilai *prob* dari FBI adalah sejumlah $0.003 < 0.05$. Berdasarkan hal tersebut bisa disimpulkan jika FBI mempunyai pengaruh yang signifikan pada nilai perseroan yang diprosikan dengan tobin's q. ini berarti H_2 diterima.
3. Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal terhadap nilai perusahaan.
 Bersumberkan bagan tersebut, bisa diketahui jika nilai prob dari efektivitas pengendalian internal adalah sejumlah $0.0057 < 0.05$. Berdasarkan perihal itu bisa dikatakan jika efektivitas pengendalian internal berdampak secara signifikan pada nilai perseroan yang diprosikan dengan tobin's q. ini berarti H_3 diterima.

SIMPULAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan menganalisa pengaruh inovasi e-banking, fee based income dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan. Bersumberkan analisa yang sudah dilaksanakan pada inovasi e-banking dengan proksi indeks e-banking, bisa dikatakan jika inovasi e-banking berpengaruh positif signifikan kepada nilai perusahaan perbankan. Jadi makin tinggi fee based income perusahaan, maka nilai perusahaan akan semakin meningkat. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada efektivitas pengendalian internal, bisa dikatakan jika efektivitas pengendalian internal berpengaruh positif signifikan pada nilai perusahaan perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbaszadeh, M. R., Salehi, M., & Faiz, S. M. 2019. Association of information technology and internal controls of Iranian state agencies. *International Journal of Law and Management*, 61(1), 133–150. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-12-2017-0304>
- Abedifar, P., Molyneux, P., & Tarazi, A. 2018. Non-interest income and bank lending. *Journal of Banking and Finance*, 87, 411–426. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2017.11.003>
- Adrianto, F. 2021. *Mengukur Performa BPD*. <https://finansial.bisnis.com/read/20210824/90/1433192/mengukur-performa-bpd>
- Aduda, J., & Kingoo, N. 2012. The Relationship between Electronic Banking and Financial Performance among Commercial Banks in Kenya. *Journal of Finance and Investment Analysis*, 1(3), 99–118.
- Ajija, & R, S. 2011. *Cara Cerdas Menguasai Eviews*. Salemba Empat.
- Akhisar, İ., Tunay, K. B., & Tunay, N. 2015. The Effects of Innovations on Bank Performance: The Case of Electronic Banking Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 369–375. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.336>
- Akisik, O., & Gal, G. 2017. *The impact of corporate social responsibility and internal controls on stakeholders' view of the firm and financial performance*. 8(3), 246–280. <https://doi.org/10.1108/SAMPJ-06-2015-0044>
- Alansari, Y., & Al-sartawi, A. M. A. M. 2021. IT governance and and E-banking in GCC listed banks. *Procedia Computer Science*, 183, 844–848. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.03.008>
- Annas, Z., & Sutisna, P. 2018. Pengaruh Kinerja Keuangan, Struktur Modal, Dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014 – 2016). Airlangga University.
- Ayuning Tyas, L., & Kelita, P. 2020. Pengaruh Adopsi E-Banking Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Journal of Islamic Finance and Accounting*, 3(2).
- Basel Committee on Banking Supervision, B. 1998. *Framework for Internal Control Systems*. September, 34.
- Basel Committee on Banking Supervision, B. 2006. *Basel Committee on Banking Supervision International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards* (Issue June).
- Boediono, & Gideon, S. b. 2005. Kualitas Laba: Studi Pengaruh Mekanisme Corporate Governance Dan Dampak Manajemen Laba Dengan Menggunakan Analisis Jalur. In *Symposium Nasional Akuntansi VIII* (Issue September).
- Brigham, F. Eugne & F, H. J. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Salemba Empat.
- Del Gaudio, B. L., Porzio, C., Sampagnaro, G., & Verdoliva, V. 2021. How do mobile, internet and ICT diffusion affect the banking industry? An empirical analysis. *European Management Journal*, 39(3), 327–332. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.07.003>
- Elsas, R., Hackethal, A., & Holzhäuser, M. 2010. The anatomy of bank diversification. *Journal of Banking and Finance*, 34(6), 1274–1287.
- Eulerich, A. K., & Eulerich, M. 2020. What is the value of internal auditing?—a literature review on qualitative and quantitative perspectives. *Aandblad Voor Accountancy En Bedrijfseconomie*, 94, 83–92.
- Fajarwati, D. 2020. *Teori Keagenan (Agency Theory)*. <https://www.kompasiana.com/dita180599/5fc61ce18ede481026544212/teori-keagenan-agency-theory>
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, A. P., & Saraswati, D. 2020. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. *Edisi revisi*: 43(1) (Issue February). CV. Jakad Media Publishing.
- Hardianto, D. S., & Wulandari, P. 2015. *Islamic bank vs conventional bank: intermediation, fee based service activity and efficiency*. 10. <https://doi.org/10.1108/IMEFM-01-2015-0003>
- Huang, S., Shen, W., Yen, D. C., & Chou, L. 2011. *Advances in Accounting, incorporating Advances in International Accounting IT governance: Objectives and assurances in internet banking*. 27, 406–408. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2011.08.001>

- Husni, T., Rahim, R., & Aprayuda, R. 2020. Cash Compensation , Corporate Governance , Ownership , and Dividend Policy on Banking Performance. *6th Annual International Conference on Management Research (AICMaR 2019) Cash*, 132, 212–218.
- Ibrahim, S., Diibuzie, G., & Abubakari, M. 2017. The Impact of Internal Control Systems on Financial Performance: The Case of Health Institutions in Upper West Region of Ghana. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i4/2840>
- Indrarini, S. 2019. *Nilai Perusahaan Melalui Kualitas Laba (Good Governance dan Kebijakan Perusahaan)*. Scopindo.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. 1976. Theory Of The Firm : Managerial Behavior, Agency Costs And Ownership Structure. 3, 305–360.
- Knowles, C., Hansen, E., & Shook, S. R. 2008. Assessing innovativeness in the North American softwood sawmilling industry using three methods. *Canadian Journal of Forest Research*, 38(2), 363–375. <https://doi.org/10.1139/X07-140>
- Lee, C. C., Wang, C. W., & Ho, S. J. 2020. Financial innovation and bank growth: The role of institutional environments. *North American Journal of Economics and Finance*, 53, 101195. <https://doi.org/10.1016/j.najef.2020.101195>
- Magara, C. N. 2013. *Effect of internal controls on financial performance of Deposit Taking Savings and Credit Cooperative Societies in Kenya* (Issue November).
- Mbama, C. I., & Ezepue, P. O. 2018. *Digital banking , customer experience and bank financial performance UK customers' perceptions*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0181>
- Mudrajad, K. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (4th ed.). Erlangga.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. *Ojk RI, I*, 1–55. <http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-keuangan-mikro/peraturan-ojk/Documents/SAL-POJK PERIZINAN FINAL F.pdf>
- Phan, D. H. B., Narayan, P. K., Rahman, R. E., & Hutabarat, A. R. 2020. Do financial technology firms influence bank performance? *Pacific Basin Finance Journal*, 62, 101210. <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2019.101210>
- Posthuma, R. A., Campion, M. C., Masimova, M., & Campion, M. A. 2013. A High Performance Work Practices Taxonomy: Integrating the Literature and Directing Future Research. *Journal of Management*, 39(5), 1184–1220. <https://doi.org/10.1177/0149206313478184>
- Salvi, A., Vitolla, F., Rubino, M., Giakoumelou, A., & Raimo, N. 2021. Online information on digitalisation processes and its impact on firm value. *Journal of Business Research*, 124(June 2020), 437–444. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.025>
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2016. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). Wiley.
- Stoica, O. C., Mehdian, S., & argu, A. C. 2015. The Impact of Internet Banking on the Performance of Romanian Banks: DEA and PCA Approach. *Procedia. Economics and Finance*, 20, 610–622.
- Suardana, P. A. K. P., & Kustina, K. T. 2017. Pengaruh Fee Based Income dan Transaksi E-Banking Terhadap Perubahan Laba Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis Universitas Pendidikan Nasional Denpasar*, 2(2), 331–343. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/akuntansi/>
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarti, Syakhroza, A., Diyanty, V., & Anggoro Dewo, S. 2019. the Effects of the Adoption of E-Banking Technology Innovation on the Performance With the Internal Control Effectiveness As the Moderating Variable: an Evidence From Commercial Banks in Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 16(1), 35–60. <https://doi.org/10.21002/jaki.2019.03>
- Tuan, N. 2016. Studying the Impact of Internal Control on Performance and Risks of Vietnam Commercial Banks. *International Research Journal of Finance and Economics*, 90–102.
- Wadesango, N. 2020. The impact of digital banking services on performance of commercial banks. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 23(23), 343–353.
- Weston, J. F., & Copeland, T. E. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan, Jilid II*. Erlangga.
- Wibisono, D. 2005. *Metode Penelitian & Analisis Data*. Salemba Medika.