PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.4, No.3, April 2025

Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan di Era Transformasi Teknologi

Eka Indrayani[1], Sucma Berlian[2], Rina Puji Lestari[3], Rochmat Aldy Purnomo[4]
[1,2,3,4]Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Ponorogo, Indonesia
E-mail: chikaindra19@umpo.ac.id[1], sucmaberlian15@gmail.com[2], pujilestaririna4@gmail.com[3], rochmataldy93@gmail.com[4]

Article History:
Received: 28 Maret 2025
Revised: 04 April 2025
Accepted: 10 April 2025

Keywords: *Digitalization, Efficiency, Transformation Era*

Abstract: *This article aims to analyze the role of digitalization on banking performance, both in terms of operational efficiency, customer service, and bank competitiveness in the market. Digitalization has brought significant changes in various sectors, including the banking sector. The era of digital transformation encourages banks to adopt sophisticated information technology in their operations, which in turn affects banking performance. The rapid digital transformation in the banking world emphasizes the need for adaptation to digital services to meet customer needs effectively. This study uses the literature review method, which is an approach used to study, analyze, and summarize the results of existing research in the literature or sources that are relevant to the topic being studied. The results of the study show that digitalization has a significant impact on increasing operational efficiency, reducing operational costs, and improving the quality of service to customers. However, challenges such as personal data protection and cybersecurity are also major concerns in the implementation of digital technology in banking. In conclusion, digitalization is not only an opportunity, but also a challenge that must be managed properly to achieve optimal performance in the era of digital transformation*

PENDAHULUAN

Di era modern ini, digitalisasi telah menjadi pendorong utama dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Bank-bank di seluruh dunia semakin menyadari pentingnya adopsi teknologi untuk meningkatkan kinerja mereka, baik dalam hal efisiensi operasional, layanan pelanggan, maupun inovasi produk. Transformasi digital yang mencakup pemanfaatan teknologi informasi, kecerdasan buatan, analitik data besar (big data), dan aplikasi fintech telah merevolusi cara bank beroperasi. Perubahan ini terjadi karena semakin banyaknya permintaan dari nasabah yang menginginkan layanan perbankan yang lebih cepat, aman, dan nyaman, yang bisa diakses kapan saja dan di mana saja. Digitalisasi memberikan peluang bagi bank untuk meningkatkan pelayanan melalui kanal-kanal digital seperti mobile banking, internet banking, dan aplikasi

perbankan berbasis cloud. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan bank untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya. Implementasi fintech dalam efisiensi kinerja perbankan salah satunya adalah penggunaan mobile banking dan pembayaran digital, dengan adanya mobile banking hampir semua aktifitas keuangan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Misalnya saja transfer dana, pembayaran dan transaksi lainnya.

Namun, tantangan seperti keamanan data menjadi perhatian besar. Ancaman siber, termasuk peretasan dan pencurian data pribadi, meningkat seiring dengan digitalisasi. Digitalisasi memerlukan adaptasi sumber daya manusia, yang berarti pelatihan ulang karyawan dan integrasi budaya kerja berbasis teknologi. Tantangan lain adalah investasi besar yang harus dilakukan bank untuk pengembangan sistem digital, mulai dari infrastruktur perangkat keras hingga perangkat lunak yang canggih.

Di Indonesia, digitalisasi dalam perbankan telah memberikan kontribusi nyata terhadap pertumbuhan ekonomi. Bank berskala besar maupun kecil, berlomba untuk mengadopsi teknologi demi meningkatkan daya saing. Sebagai contoh, layanan seperti e-wallet, QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), dan aplikasi mobile banking semakin populer di kalangan masyarakat. Transformasi ini didorong oleh inisiatif pemerintah melalui program seperti Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT), yang bertujuan mendorong masyarakat menggunakan pembayaran digital. Efek digitalisasi tidak hanya terlihat pada efisiensi operasional seperti pengurangan waktu transaksi dan biaya manual, tetapi juga pada peningkatan kinerja keuangan bank. Selain itu, tingkat kepuasan nasabah meningkat karena kemudahan akses ke layanan perbankan, baik untuk transaksi sehari-hari maupun kebutuhan finansial lainnya. Adopsi digitalisasi juga membantu bank menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya kurang terlayani, seperti masyarakat di daerah terpencil yang sulit diakses oleh cabang fisik bank.

Adopsi teknologi oleh bank-bank, baik besar maupun kecil, menunjukkan komitmen sektor perbankan untuk terus berinovasi dan meningkatkan daya saing di tengah transformasi digital yang cepat. Layanan seperti e-wallet, QRIS, dan mobile banking kini menjadi pilihan utama masyarakat, mencerminkan tingginya penerimaan masyarakat terhadap pembayaran digital. Pemerintah melalui program Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) telah mempercepat adopsi teknologi ini, mengingat potensi besar pembayaran digital dalam mendukung inklusi keuangan. Digitalisasi tidak hanya mengurangi waktu transaksi dan biaya manual, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kinerja keuangan bank dengan lebih efisien. Lebih dari itu, kepuasan nasabah juga meningkat, karena mereka semakin mudah mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Salah satu hal yang tak kalah penting adalah bagaimana digitalisasi membuka akses perbankan bagi masyarakat yang sebelumnya kurang terlayani, seperti mereka yang tinggal di daerah terpencil, yang tentunya memperluas inklusi keuangan dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi secara lebih merata.

Penelitian yang dilakukan oleh (Siwi, Volume 6 No. 2 Maret 2022) bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan dalam kinerja bank secara keseluruhan ketika diukur dengan Capital Adequacy Ratio (CAR), Non-Perfoming Loans (NPL), Return on Assets (ROA) dan Operating Bebes to Operating Income (BOPO) sebelum dan sesudah digitalisasi. Namun perbedaan signifikan dicatat dalam Loan to Deposit Ratio (LDR) dan Net Intrest Margin (NIM), ini menunjukkan bahwa perbankan digital memiliki efek yang lebih nyata pada aspek-aspek ini. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Husain, Vol. 12No. 6 Tahun 2024) menunjukkan bahwa digitalisasi dan informasi secara signifikan memudahkan transaksi ekonomi, memungkinkan pembayaran online, tabungan, dan investasi melalui smartphone. Pergeseran ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan tetapi juga meningkatkan kinerja keseluruhan

lembaga perbankan syariah. Selanjunya hasil penelitian menurut (Shadiqin, Vol. 1, No. 1Nov. 2024) menunjukkan bahwa penerapan teknologi finansial (fintech) memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional perbankan di Indonesia.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh digitalisasi terhadap peningkatan efisiensi operasional perbankan, mengungkap tantangan dan hambatan digitalisasi dalam industri perbankan di era transformasi teknologi, nengidentifikasi strategi digitalisasi yang efektif untuk meningkatkan kinerja perbankan. Berdasarkan semakin pesatnya perkembangan teknologi pada dunia perbankan, peneliti hendak mengkaji bagaimana "Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Di Era Transformasi Teknologi**".**

LANDASAN TEORI

Teori ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi yang efektif dapat memperbaiki pengelolaan informasi, meningkatkan akurasi data, dan mempercepat operasional, yang pada gilirannya mendukung keputusan yang lebih baik dan lebih cepat. Laudon dan Laudon (2022) menggarisbawahi bahwa sistem informasi terintegrasi memberikan keunggulan strategis dengan mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data yang akurat dan real-time. Dalam sektor perbankan, adopsi teknologi digital seperti mobile banking, big data analytics, dan kecerdasan buatan mempermudah bank untuk merespons kebutuhan nasabah secara lebih cepat dan lebih personal, menjadikannya elemen penting dalam transformasi digital yang berkelanjutan.

Selain itu, digitalisasi dalam perbankan memungkinkan nasabah untuk lebih mandiri dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus bertemu langsung dengan petugas bank, seperti membuka rekening, melakukan transaksi, dan bahkan menutup rekening. Layanan ini tidak hanya mencakup produk perbankan tradisional tetapi juga menawarkan akses ke layanan tambahan seperti konsultasi keuangan, investasi, dan transaksi e-commerce. Meskipun istilah "Digital Banking" belum memiliki definisi baku dalam literatur, karakteristik utama dari layanan ini adalah kemudahan dan kemandirian nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan, yang meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna secara keseluruhan**.**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk menganalisis dampak digitalisasi terhadap perilaku nasabah dan pertumbuhan bisnis perbankan. Data sekunder dikumpulkan dari jurnal akademik, laporan industri, dan publikasi resmi bank terkemuka. Tahapan metodologi meliputi: Pengumpulan data menggunakan data sekunder dari sumber terpercaya seperti jurnal ilmiah. Analisis data menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang berkaitan dengan perilaku nasabah dan transformasi digital di sektor perbankan. Serta membandingkan hasil analisis dengan penelitian sebelumnya untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan. (Nina Adlini et al., 2022). Pada penelitian ini ada batasan tahun penelitian yaitu tahun 2020 sampai 2023 dengan metode meta analisis,berfokus pada pembandingan temuan-temuan untuk melihat bagaimana digitalisasi memengaruhi kinerja perbankan di berbagai konteks**.**

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pesatnya transformasi digitalisasi dan informasi di era modern ini menjadi peluang besar untuk meningkatkan produktivitas dalam berbagai aspek, termasuk kinerja di berbagai sektor. Dengan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang, masyarakat memiliki akses lebih luas

untuk mengikuti inovasi yang berkaitan dengan teknologi, khususnya dalam sektor perbankan. Digitalisasi perbankan tidak hanya mempermudah aktivitas sehari-hari. Teknologi ini dapat digunakan sebagai alat untuk memberikan manfaat bagi banyak orang dengan menyederhanakan berbagai jenis transaksi, seperti pembayaran, pembelian, menabung, investasi saham, dan lain-lain secara daring. Dalam perbankan, transformasi teknologi ini dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kepraktisan sistem perbankan. Dengan penerapan teknologi digital, transaksi menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat luas.

Pembahasan

Digitalisasi telah membuka peluang bagi bank untuk mengotomatiskan berbagai proses manual, seperti pengolahan data dan transaksi keuangan, yang pada akhirnya membantu mengurangi biaya operasional serta mempercepat waktu layanan. Heffernan dan Fu (2008) dalam studi mereka menunjukkan bahwa adopsi teknologi, termasuk sistem manajemen data dan analitik, mampu meningkatkan efisiensi operasional bank secara signifikan. Selain itu, layanan digital seperti aplikasi mobile banking dan internet banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja. Teknologi digital ini juga memungkinkan bank untuk menawarkan layanan yang dipersonalisasi berdasarkan kebutuhan dan preferensi nasabah. Lee dan Shin (2018) mendukung hal ini dengan menemukan bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah, sehingga memperkuat hubungan antara bank dan pelanggan.

Mobile Banking (M-Banking) di Indonesia dimulai pada awal tahun 2000 seiring dengan berkembangnya teknologi telekomunikasi dan adopsi ponsel yang semakin luas di masyarakat. Salah satu pelopor layanan M-Banking di Indonesia adalah Bank Central Asia (BCA), yang memperkenalkan layanan berbasis SMS Banking pada tahun 2001. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer dana, dan pembayaran tagihan melalui pesan singkat (SMS). Kemajuan teknologi selanjutnya membawa pengembangan aplikasi berbasis smartphone, yang mulai diperkenalkan pada akhir tahun 2000. Pada tahun 2008, Bank Mandiri menjadi salah satu bank pertama di Indonesia yang meluncurkan aplikasi mobile banking berbasis internet, yang dikenal dengan nama "Mandiri Mobile." Ini menandai transisi dari SMS Banking ke aplikasi yang lebih user-friendly, yang menawarkan lebih banyak fitur dan kemudahan bagi pengguna. Perkembangan signifikan terjadi pada dekade 2010-an, ketika hampir semua bank besar di Indonesia mulai mengadopsi dan memperluas layanan M-Banking berbasis aplikasi. Layanan ini terus berkembang dengan fitur-fitur canggih, seperti pembayaran QR Code, pembelian tiket, investasi, dan bahkan integrasi dengan e-wallet. Tren ini didukung oleh meningkatnya penggunaan smartphone dan akses internet yang lebih luas di seluruh Indonesia. M-Banking kini menjadi salah satu pilar utama digitalisasi perbankan di Indonesia, yang tidak hanya mendukung efisiensi operasional bank tetapi juga memberikan kenyamanan dan fleksibilitas bagi nasabah.

Dalam penelitian yang berjudul Dampak *Mobile Banking* Terhadap Kinerja dan Stabilitas Keuangan Perbankan Di Indonesia oleh Pramitasari, T. D., & Nanggala, A. Y. A. (2023) menghasilkan *Mobile Banking* mampu mempercepat proses digitalisasi perbankan, secara umum *Mobile Banking* sangat diperlukan dalam ekosistem inovasi keuangan digital, dalam rangka menjaga kinerja dan stabilitas keuangan perbankan. Percepatan adopsi *mobile banking* untuk bank-bank kecil juga perlu dilakukan, agar meningkatkan kinerja dan stabilitas dari bank bank kecil.regulator perlu mendorong perbankan khususnya bank bank kecil untuk berkolaborasi dalam pelayanan digital bersama *Fintech* dalam rangka memberikan kredit kepada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang belum *bankable.*

Penelitian Komariyah, F., & Prasetyo, H. D. (2024) berjudul Pengaruh Penerapan

Teknologi Finansial (*Fintech*) Terhadap Efisiensi Operasional Perbankan di Indonesia menghasilkan bahwa penerapan teknologi financial (*Fintech)* terhadap efisiensi operasional perbankan diIndonesia. Adopsi *Fintech* dalam bentuk layanan Mobile Banking telah membantu bank menekan biaya operasional, mempercepat transaksi, serta meningkatan aksebilitas layanan bagi nasabah. Semakin tinggi tingkat penggunaan layanan digital dan semakin besar investasi dalam teknologi finansial, semakin rendah rasio biaya operasional terhadap biaya operasional bank ini menjukkan bahwa *fintech* memainkan peran penting dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan operasional bank di tengah persaingan yang semakin ketat di sector keuangan. Bank yang lebih fintech memiliki kinerja efisiensi operasional yang lebih baik dibandingkan dengan bank yang lebih lambat mengadopsi teknologi ini.

Dalam penelitian Rizky *et al.*, 2023 menghasilkan Transformasi digital di sektor perbankan mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan inovatif. Penelitian Rahman & Setiawan, (2022) menghasilkan Digitalisasi mencakup penerapan teknologi seperti big data, kecerdasan buatan, blockchain, dan aplikasi mobile banking yang mempercepat proses bisnis dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kusuma dan Pratama (2020) menemukan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan profitabilitas, efisiensi operasional, dan loyalitas pelanggan. Santoso & Hariani, (2023) menghasilkan adopsi teknologi seperti AI memungkinkan deteksi dini terhadap risiko fraud, meningkatkan kepercayaan nasabah.

Digitalisasi telah membawa banyak manfaat bagi sektor perbankan, seperti kemudahan akses, efisiensi operasional, dan inovasi layanan. Namun, ada beberapa kekurangan yang harus diperhatikan, salah satu kelemahan utama adalah risiko keamanan data. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi, ancaman terhadap keamanan siber juga meningkat, termasuk risiko peretasan, pencurian identitas, dan pelanggaran data. Selain itu, digitalisasi dapat menciptakan kesenjangan layanan bagi masyarakat yang belum melek teknologi atau tidak memiliki akses ke perangkat digital. Ini berpotensi meningkatkan eksklusi finansial, terutama di kalangan masyarakat pedesaan atau yang kurang mampu secara ekonomi. Selanjutnya, proses digitalisasi membutuhkan investasi besar, baik dalam hal infrastruktur teknologi maupun pelatihan sumber daya manusia. Hal ini bisa menjadi beban finansial, terutama bagi bank kecil yang memiliki keterbatasan modal. Digitalisasi juga menimbulkan ketergantungan pada teknologi, yang dapat mengakibatkan gangguan layanan jika terjadi masalah teknis, seperti pemadaman server atau kesalahan sistem. Di sisi lain, pelanggan seringkali merasa kehilangan interaksi personal dengan staf bank, yang penting dalam membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang. Semua ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi merupakan langkah maju, tantangan-tantangan tersebut perlu dikelola secara hati-hati untuk memastikan keberlanjutan dan inklusivitas sektor perbankan

KESIMPULAN

Digitalisasi telah membuka peluang bagi bank untuk mengotomatiskan berbagai proses yang semula manual menjadi terstruktur pada sistem. Digitalisasi telah membawa banyak manfaat bagi sektor perbankan, seperti kemudahan akses, efisiensi operasional, dan inovasi layanan Salah satunya pada sitem M-Banking kini menjadi salah satu pilar utama digitalisasi perbankan di Indonesia, yang tidak hanya mendukung efisiensi operasional bank tetapi juga memberikan kenyamanan dan fleksibilitas bagi nasabah. Semakin tinggi tingkat penggunaan layanan digital dan semakin besar investasi dalam teknologi finansial, semakin rendah rasio biaya operasional terhadap biaya operasional bank ini menjukkan bahwa *fintech* memainkan peran penting dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan operasional bank di tengah persaingan yang semakin ketat di sektor keuangan. Bank yang lebih fintech memiliki kinerja efisiensi operasional yang lebih

baik dibandingkan dengan bank yang lebih lambat mengadopsi teknologi ini. Namun, ada beberapa kekurangan yang harus diperhatikan, salah satu kelemahan utama adalah risiko keamanan data. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi, ancaman terhadap keamanan siber juga meningkat, termasuk risiko peretasan, pencurian identitas, dan pelanggaran data. Selain itu, digitalisasi dapat menciptakan kesenjangan layanan bagi masyarakat yang belum melek teknologi atau tidak memiliki akses ke perangkat digital**.**

DAFTAR REFERENSI

Allal-Chérif, O., Simón-Moya, V. and Ballester, A. C. C. (2021) 'Intelligent purchasing: How artificial intelligence can redefine the purchasing function', Journal of Business Research, 124, pp. 69–76. doi: 10.1016/j.jbusres.2020.11.050

Amankwah-Amoah, J. et al. (2021) 'COVID-19 and digitalization: The great acceleration', Journal of Business Research, 136(April), pp. 602–611. doi: 10.1016/j.jbusres.2021.08.011

Ansori, A., 2018. Sistem Informasi Perbankan Syariah. Jurnal Banque Syar'i, Juli-Desember 2018 4, 1.

Atasyadila, H., & Muchlis, M. (2024). Pengaruh Digital Banking Terhadap Profitabilitas Dan Efisiensi Operasional Perbankan. Journal of Accounting, Management and Islamic Economics, 2(2), 469-478

Cheah, W. K. A. and Aigbogun, O. (2022) 'Exploring attitude-behaviour inconsistencies in organic food consumption during the COVID-19 pandemic in the Klang Valley, Malaysia', Cleaner and Responsible Consumption, 7(June), p. 100077. doi: 10.1016/j.clrc.2022.100077.

Elnahass, M., Trinh, V. Q. and Li, T. (2021) 'Global banking stability in the shadow of Covid-19 outbreak', Journal of International Financial Markets, Institutions and Money, 72, p. 101322. doi: 10.1016/j.intfin.2021.101322

Fakuyama, M., 2018. Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society. Japan Economy Foundation Journal -Japan APOTLIGHT.

Fatimah, Nisfi. "Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap". Purwokerto: Program Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016.

Febriana, Trisna. "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)", Jurnal Bisnus University, Volume 5, No.1, 2014.

Fernandez-Vidal, J. et al. (2022) 'Managing digital transformation: The view from the top', Journal of Business Research, 152(July), pp. 29–41. doi: 10.1016/j.jbusres.2022.07.020

Fitriani, A.P., 2022. Peran Akuntan Syariah dalam Menghadapi Society 5.0 Pada Era VUCA. etihad 2, 73–86. https://doi.org/10.21154/etihad.v2i1.4464

Heffernan, S., & Fu, M. (2008). The determinants of bank performance in China. Available at SSRN 1247713.

Hendarsyah, D., 2019. E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0. Iqtishaduna 8, 171–184. Kholis, N, 2018. Perbankan dalam Era Baru Digital. Jurnal Economicus, 12(1), 80-88.

Iman, N. (2019) 'Traditional banks against fintech startups: A field investigation of a regional bank in Indonesia', Banks and Bank Systems, 14(3), pp. 20– 33. doi: 10.21511/bbs.14(3).2019.03

Indrasari, Meithiana. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

Jünger, M. and Mietzner, M. (2020) 'Banking goes digital: The adoption of FinTech services by German households', Finance Research Letters, 34. doi: 10.1016/j.frl.2019.08.008.

Kartajaya, Hermawan .Hermawan Kartajaya on Marketing Mix. Bandung: Mizan Pustaka, 2007.

Kasri, R. A. et al. (2022) 'Digital payment and banking stability in emerging economy with dual banking system', Heliyon, 8(11), p. e11198. doi: 10.1016/j.heliyon.2022.e11198

Kitsios, F., Giatsidis, I. and Kamariotou, M. (2021) 'Digital transformation and strategy in the banking sector: Evaluating the acceptance rate of eservices', Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 7(3), p. 204. doi: 10.3390/joitmc7030204.

Komariyah, F., & Prasetyo, H. D. (2024). Pengaruh Penerapan Teknologi Finansial (Fintech) Terhadap Efisiensi Operasional Perbankan di Indonesia. Jurnal Manajemen dan Administrasi Bisnis (JUMASIS), 1(1), 11-18

Kotler, Philip. Amstrong, Gary. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga, 2006.

Laporan Survei Penetrasi Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia Survei. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018.

Lee, C.-C. et al. (2021) 'Does fintech innovation improve bank efficiency? Evidence from China's banking industry', International Review of Economics & Finance, 74, pp. 468–483

Mahmud, K., Joarder, M. M. A. and Sakib, K. (2023) 'Customer Fintech Readiness (CFR): Assessing customer readiness for fintech in Bangladesh', Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 9(2), p. 100032. doi: 10.1016/j.joitmc.2023.100032

Mardiana, S. L. et al. (2020) 'The contribution of financial technology in increasing society's financial inclusions in the industrial era 4.0', IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 485(1), pp. 0–7. doi: 10.1088/1755-1315/485/1/012136.

Marlina, A., Bimo, W.A., 2018. Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. INOVATOR 7, 14.

Mawarni, R., n.d. Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19 18.

Morton, J., Wilson, A. D. and Cooke, L. (2020) 'The digital work of strategists: Using open strategy for organizational transformation', Journal of Strategic Information Systems, 29(2). doi: 10.1016/j.jsis.2020.101613.

Murinde, V., Rizopoulos, E. and Zachariadis, M. (2022) 'The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks', International Review of Financial Analysis, 81(June 2021), p. 102103. doi: 10.1016/j.irfa.2022.102103

Niemand, T. et al. (2021) 'Digitalization in the financial industry: A contingency approach of entrepreneurial orientation and strategic vision on digitalization', European Management Journal, 39(3), pp. 317–326

Pramitasari, T. D., & Nanggala, A. Y. A. (2023). Dampak Mobile Banking Terhadap Kinerja Dan Stabilitas Keuangan Perbankan Di Indonesia. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 9(2), 241-252.

Pujahati, Esti. "Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu". Bengkulu: Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020.

Purba, J. T., Samuel, S. and Budiono, S. (2021) 'Collaboration of digital payment usage decision in COVID-19 pandemic situation: Evidence from Indonesia', International Journal of Data and Network Science, 5(4), pp. 557–568. doi: 10.5267/j.ijdns.2021.8.012

Rahman, F., & Setiawan, D. (2022). "The Role of Artificial Intelligence in Enhancing Customer Experience in Banking." *AI and Digital Finance Journal*, 8(1), 34-47

Rahman, F., & Setiawan, D. (2022). "The Role of Artificial Intelligence in Enhancing Customer Experience in Banking." *AI and Digital Finance Journal*, 8(1), 34-47

Ratten, V. (2023) 'Digital platforms and transformational entrepreneurship during the COVID-19 crisis', International Journal of Information Management, 72(May 2022), p. 102534. doi:

10.1016/j.ijinfomgt.2022.102534

Riikkinen, M. and Pihlajamaa, M. (2022) 'Achieving a strategic fit in fintech collaboration – A case study of Nordea Bank', Journal of Business Research, 152(May), pp. 461–472. doi: 10.1016/j.jbusres.2022.05.049

Riza, A, F. 2019. Customer acceptance of digital banking in Islamic bank : Study on millennial generation. Conference on Islamic Management, Accounting, and Economic (CIMAE) Proceeding, 2, 66-74.

Rizky, A., Nurdin, H., & Sari, M. (2023). "Technological Innovations and Banking Performance in Indonesia." *Indonesian Banking Review*, 15(1), 123-140.

Saarikko, T., Westergren, U. H. and Blomquist, T. (2020) 'Digital transformation: Five recommendations for the digitally conscious firm', Business Horizons, 63(6), pp. 825–839. doi: 10.1016/j.bushor.2020.07.005

Santoso, B., & Hariani, T. (2023). "Cybersecurity and Risk Management in the Era of Digital Banking." *Journal of Financial Technology*, 7(4), 89-103.

Sjahdeini, S.R., 2014. Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya. Kencana,

Sugiana, Wari. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta". Purwokerto: Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018.

Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung

Supriyono, M., 2011. Buku Pintar Perbankan. Andi, Yogyakarta.

Tartila, M., n.d. Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital 7

Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset, 2001.

Viverita, V., Bustaman, Y. and Danarsari, D. N. (2023) 'Liquidity creation by Islamic and conventional banks during the Covid-19 pandemic', Heliyon, 9(4), p. e15136. doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e15136.

Wang, Y., Xiuping, S. and Zhang, Q. (2021) 'Can fintech improve the efficiency of commercial banks? —An analysis based on big data', Research in International Business and Finance, 55, p. 101338. doi: 10.1016/j.ribaf.2020.101338

Winasti, S., Riyanto, S., & Ariyanto, E. 2020. igital Transformation in the Indonesian Banking Industry : Impact on Employee Engagement. International Journal of Innovation, Creativity and Chang 12 (4), 528-543

Wulandari, Laras Ayu. "Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di bank BNI Syariah Purwokerto".