

Strategi manajemen dalam meningkatkan daya saing perbankan melalui inovasi layanan mobile banking di era digital

Siti Nabila Zida Sabrina

Program Study Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;

e-mail: sabrinazida06@gmail.com

Kata Kunci:

strategi manajemen; daya saing perbankan; mobile banking; inovasi digital; era digital

Keywords:

management strategy; banking competitiveness; mobile banking; digital innovation; digital age

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mengubah wajah industri perbankan secara signifikan, mendorong kebutuhan untuk inovasi layanan yang dapat meningkatkan daya saing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen yang diterapkan oleh bank dalam mengembangkan layanan mobile banking sebagai respons terhadap tantangan dan peluang di era digital. Melalui pendekatan studi literatur, penelitian ini mengidentifikasi berbagai strategi, termasuk diferensiasi produk dan kepemimpinan biaya, serta pentingnya kesiapan sumber daya manusia dalam mengimplementasikan inovasi. Temuan menunjukkan bahwa penerapan fitur-fitur inovatif dalam mobile banking tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan pengalaman nasabah dan loyalitas pelanggan. Meskipun menghadapi tantangan seperti regulasi dan keamanan siber, bank yang mampu beradaptasi dengan cepat akan memperoleh keuntungan kompetitif. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pelaku industri perbankan untuk memahami pentingnya strategi manajemen yang tepat dalam menghadapi persaingan di era digital.

ABSTRACT

The development of digital technology has significantly changed the face of the banking industry, driving the need for service innovation that can improve competitiveness. This research aims to analyze the management strategies implemented by banks in developing mobile banking services in response to the challenges and opportunities in the digital era. Through a literature study approach, this research identifies various strategies, including product differentiation and cost leadership, as well as the importance of human resource readiness in implementing innovation. The findings show that implementing innovative features in mobile banking not only improves operational efficiency, but also enhances customer experience and customer loyalty. Despite challenges such as regulation and cybersecurity, banks that are able to adapt quickly will gain a competitive advantage. This research provides insights for banking industry players to understand the importance of proper management strategies in facing competition in the digital era.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital saat ini telah membawa perubahan radikal dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi, komunikasi, dan interaksi sosial. Perkembangan teknologi digital saat ini telah membawa dampak signifikan pada



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

berbagai sektor, terutama di sektor perbankan. Dengan munculnya berbagai inovasi seperti e-banking, blockchain, dan kecerdasan buatan, bank dapat menawarkan layanan yang lebih cepat, aman, dan efisien kepada nasabah. Penerapan kecerdasan buatan dalam analisis data juga memungkinkan bank untuk memahami perilaku nasabah dengan lebih baik, sehingga mereka dapat menawarkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman nasabah tetapi juga membantu bank dalam pengambilan keputusan strategis berdasarkan data yang akurat. Teknologi blockchain memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi dalam pencatatan transaksi, mengurangi risiko penipuan dan meningkatkan transparansi (Mutiasari, 2020).

Peningkatan kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang lebih cepat, efisien, dan dapat diakses dari mana saja melalui mobile banking telah menjadi fenomena penting dalam industri keuangan saat ini. Dengan kemajuan teknologi informasi, nasabah semakin menginginkan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi bank fisik. Mobile banking menawarkan solusi yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, secara instan dan praktis (Kumalasanti & Susliyanti, 2020). Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan mobile banking mencapai 84,79%, yang menandakan bahwa layanan ini sangat efisien dan memenuhi harapan nasabah. Selain itu, m-banking juga mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh nasabah dalam bertransaksi, serta memberikan akses 24 jam yang sangat dibutuhkan di era digital ini. Dengan fitur-fitur canggih dan keamanan yang ditingkatkan, mobile banking tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar transaksi keuangan tetapi juga meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan (Eprianti et al., 2023).

Persaingan yang semakin ketat di antara bank-bank, baik lokal maupun global, dalam memanfaatkan teknologi digital untuk menarik dan mempertahankan nasabah menjadi salah satu dinamika utama dalam industri perbankan saat ini. Nasabah kini lebih memilih transaksi yang cepat, efisien, dan dapat diakses kapan saja melalui perangkat mobile, sehingga bank harus berinovasi untuk memenuhi harapan ini. Strategi inovasi menjadi kunci bagi bank untuk tetap relevan dan kompetitif. Mereka perlu memahami perubahan selera pasar dan menawarkan produk serta layanan yang lebih terpersonalisasi. Dengan tantangan dari fintech dan bank digital yang menawarkan biaya lebih rendah dan pengalaman pengguna yang lebih baik, perusahaan perbankan harus beradaptasi dengan cepat untuk mempertahankan pangsa pasar mereka. Keberhasilan dalam persaingan ini tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kemampuan bank untuk membangun hubungan yang kuat dengan nasabah dan memberikan nilai tambah melalui layanan yang inovatif (Safitri et al., 2024).

Melalui pendekatan sistematis, penelitian ini bertujuan untuk Menyediakan wawasan bagi bank dan pelaku industri perbankan lainnya mengenai pentingnya strategi manajemen dalam mengembangkan layanan mobile banking yang inovatif dan Menyediakan landasan teoritis dan praktis untuk memaksimalkan keuntungan kompetitif melalui digitalisasi layanan perbankan. Dengan memahami bagaimana strategi manajemen yang cocok dalam meningkatkan daya saing perbankan melalui

inovasi layanan mobile banking di era digital diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai potensi dan tantangan yang dihadapi masing-masing bank dalam menghadapi era digital. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi literatur. Studi literatur dapat membantu mengembangkan strategi yang efektif, memahami faktor-kritikal sukses, dan mengoptimalkan implementasi teknologi digital demi meningkatkan keefektifan dan kebermanfaatan layanan perbankan (Ana & Zunaidi, 2022; Soemitra et al., 2021).

Pembahasan

Manajemen strategi adalah seni dan ilmu penyusunan, penerapan, dan evaluasi keputusan-keputusan lintas departemen dalam suatu organisasi. Proses ini berfokus pada penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan, dan perencanaan untuk mencapai sasaran, serta mengalokasikan sumber daya untuk menerapkan kebijakan dan merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Manajemen strategi dalam industri perbankan melibatkan berbagai teori dan pendekatan yang dirancang untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional. Manajemen strategi umum mencakup proses penyusunan, penerapan, dan evaluasi keputusan lintas departemen, yang terdiri dari tiga tahapan: perumusan strategi, pelaksanaan strategi, dan evaluasi strategi (Hamdiah & Likdanawati, 2021).

Teori Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mencakup berbagai konsep yang menjelaskan bagaimana teknologi digunakan untuk mengelola, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Teknologi informasi sendiri didefinisikan sebagai seperangkat alat yang memfasilitasi pelaksanaan tugas melalui proses informasi, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan komunikasi. Menurut Haag dan Keen (1996), TIK berperan penting dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis dengan mempercepat pemrosesan informasi dan meningkatkan konektivitas antar sistem. Dalam konteks perbankan dan layanan digital, penerapan teori ini membantu memahami bagaimana nasabah mengadopsi layanan mobile banking dan sistem informasi lainnya (Mukhtisar et al., 2021).

Strategi Manajemen dalam meningkatkan daya saing dalam era digitalisasi

Strategi manajemen yang digunakan oleh bank untuk meningkatkan daya saing dalam era digitalisasi meliputi beberapa pendekatan yang efektif. Salah satu strategi yang populer adalah Strategi Diferensiasi, yang melibatkan penawaran fitur unggulan mobile banking yang unik. Seperti contoh Fitur dan layanan mobile banking dikembangkan menjadi sebuah Financial Supermarket atau Super App, yang tidak hanya menyediakan layanan core banking seperti transfer dana, pembayaran, dan investasi, tetapi juga bergerak ke area non-core banking seperti pembelian tiket, e-commerce, dan e-wallet. Dengan demikian, bank dapat menawarkan pengalaman pengguna yang lebih integral dan menarik, meningkatkan jumlah transaksi dan mempertahankan loyalitas nasabah (Prayitno, 2024).

Strategi Kepemimpinan Biaya juga menjadi alternatif yang efektif. Strategi ini melibatkan penyediaan layanan mobile banking dengan biaya yang lebih rendah, sehingga lebih menarik bagi nasabah. Contohnya, bank-bank digital seperti Bank Jago

dan Blu by BCA Digital telah muncul dengan tawaran biaya yang lebih murah daripada bank konvensional. Bahkan, bank-bank konvensional seperti BCA dan BRI juga telah memperbarui dan memperkaya fitur serta layanan aplikasi mobile banking mereka untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional. Misalnya, BCA Mobile telah menawarkan berbagai fitur seperti QRku, Buka Rekening Baru, BagiBagi, Debit Online, Top Up Flazz, dan Lifestyle, yang semuanya dapat diakses melalui satu aplikasi yang terintegrasi (Mukhtisar et al., 2021; Susanto & Zulkamal, 2022). Kesiapan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor kunci keberhasilan bank dalam era digital. Bank yang siap dengan SDM yang handal dan terlatih dapat lebih cepat dalam mengimplementasikan inovasi teknologi dan meningkatkan layanan mobile banking. Contohnya, PermataBank telah menunjukkan kemampuan digital yang sangat baik dengan layanan mobile banking super app PermataMobile X yang memiliki lebih dari 200 fitur unggulan terbaru, serta integrasi dengan berbagai teknologi seperti Blockchain Trade Finance dan AI Voice Recognition (Hamdiah & Likdanawati, 2021; Susanto & Zulkamal, 2022).

Strategi manajemen yang digunakan oleh bank untuk meningkatkan daya saing melalui mobile banking meliputi strategi diferensiasi dengan penawaran fitur unggulan yang unik dan strategi kepemimpinan biaya dengan penyediaan layanan yang lebih hemat biaya. Kedua strategi ini didukung oleh kesiapan SDM yang handal dan terlatih, sehingga bank dapat lebih cepat dan efektif dalam menghadapi persaingan di era digital.

Inovasi dalam Layanan Mobile Banking

Layanan mobile banking telah mengalami inovasi signifikan dengan berbagai fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital. Salah satu fitur inovatif yang paling menonjol adalah pembayaran digital, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian secara cepat dan mudah melalui aplikasi (Hamdiah & Likdanawati, 2021). Teknologi keamanan juga menjadi fokus utama dalam pengembangan layanan mobile banking. Penggunaan biometric seperti verifikasi wajah dan sidik jari memberikan lapisan keamanan tambahan yang meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap transaksi digital. Selain itu, enkripsi data memastikan bahwa informasi pribadi dan finansial nasabah tetap aman dari ancaman cyber (Kamarudin et al., 2022). Fitur-fitur ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna tetapi juga membantu bank untuk bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Dengan menawarkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan aman, bank dapat menarik lebih banyak nasabah dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang ada (Fatah et al., 2023).

Inovasi dalam layanan mobile banking memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pelanggan, efisiensi operasional bank, dan peningkatan loyalitas nasabah. Penggunaan teknologi seperti artificial intelligence (AI) dan machine learning memungkinkan bank untuk mempersonalisasi pengalaman nasabah dengan memberikan rekomendasi yang disesuaikan berdasarkan pola pengeluaran individu. Misalnya, aplikasi seperti BBVA menggunakan algoritma machine learning untuk memahami pola pengeluaran nasabah dan memberikan wawasan keuangan yang cerdas, sehingga nasabah dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Selain itu, fitur seperti chatbot berbasis AI meningkatkan kenyamanan interaksi nasabah

dengan bank, mengurangi waktu tunggu, dan memfasilitasi komunikasi yang lebih efisien. Dengan demikian, kepuasan nasabah meningkat karena inovasi yang ditawarkan, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas nasabah (Monica et al., 2024).

Inovasi dalam keamanan juga menjadi sangat penting. Penggunaan blockchain dalam mobile banking memastikan bahwa transaksi tercatat secara permanen dan tidak dapat dimanipulasi. Ini mengurangi risiko penipuan dan meningkatkan transparansi, sehingga membuat proses operasional lebih efisien. Dengan menggunakan blockchain, bank dapat memastikan bahwa setiap transaksi dicatat secara permanen dan tidak dapat dimanipulasi, memberikan kepercayaan lebih kepada nasabah. Selain itu, otomatisasi proses melalui teknologi ini memungkinkan bank untuk mengurangi risiko penipuan dan meningkatkan transparansi, sehingga membuat proses operasional lebih efisien. Dengan memanfaatkan teknologi canggih seperti AI, ML, dan blockchain, bank dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah, serta meningkatkan efisiensi operasional mereka. Hasilnya adalah peningkatan loyalitas nasabah yang signifikan karena mereka merasa puas dengan layanan yang disampaikan dan yakin dengan keamanan transaksi (Sihotang et al., 2023).

Tantangan dan Peluang dalam Penerapan Layanan Mobile Banking di Era Digital

Bank dalam menerapkan inovasi mobile banking dihadapkan pada beberapa tantangan yang signifikan, termasuk regulasi perbankan digital, keamanan siber, dan integrasi teknologi lama dengan yang baru (Judijanto et al., 2024).

1. Regulasi perbankan digital merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh bank. Bank Indonesia melalui Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) 2025 telah merumuskan strategi untuk mendorong integrasi ekonomi keuangan digital nasional. Tujuan utama adalah menciptakan ekosistem yang sehat dan mempromosikan keterbukaan data antara bank dan fintech melalui pendekatan open banking. Namun, implementasi regulasi ini memerlukan standarisasi open API yang mencakup aspek data, teknis, keamanan, dan governance, sehingga bank harus beradaptasi dengan ketentuan yang ada untuk tetap kompetitif.
2. Keamanan siber juga menjadi tantangan penting dalam menerapkan inovasi mobile banking. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital, risiko serangan siber semakin meningkat. Bank harus memastikan bahwa sistem mereka aman dan terlindungi dari ancaman cyber. Teknologi seperti blockchain dapat meningkatkan keamanan transaksi dengan memastikan setiap transaksi dicatat secara permanen dan tidak dapat dimanipulasi. Oleh karena itu, investasi dalam infrastruktur keamanan siber dan pelatihan staf menjadi krusial untuk menjaga kepercayaan nasabah.
3. Integrasi teknologi lama dengan yang baru merupakan tantangan logistik yang signifikan bagi bank. Mereka harus memproses volume data yang besar dan menghadapi migrasi dari saluran lama seperti ATM tradisional ke teknologi modern. Solusi komputasi edge yang fleksibel dapat membantu memperluas sistem lama dengan kemampuan modern—memfasilitasi analitik data yang diperlukan untuk wawasan cepat dan dapat ditindaklanjuti. Transformasi digital BRI, misalnya,

menghadapi tantangan serupa saat menerapkan hybrid banking model yang menyediakan layanan konvensional dan digital secara bersamaan. Dengan memahami dan mengatasi tantangan-tantangan ini, bank dapat berhasil dalam menerapkan inovasi mobile banking dan tetap relevan di era digital yang dinamis.

Transformasi digital dalam industri perbankan membuka peluang yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi, menjangkau segmen pasar baru, meningkatkan inklusi keuangan, dan meningkatkan pengalaman pengguna (user experience) (Radityotomo et al., 2024).

1. Menjangkau Segmen Pasar Baru

Melalui transformasi digital, bank dapat menjangkau segmen pasar baru yang sebelumnya tidak dapat diakses secara efektif. Teknologi digital seperti mobile banking dan fintech memungkinkan bank untuk menawarkan layanan yang lebih fleksibel dan mudah diakses, sehingga memungkinkan mereka untuk menyerbu pasar yang lebih luas. Contohnya, bank dapat menggunakan aplikasi mobile untuk menawarkan layanan mikrofinance yang lebih mudah diakses oleh kalangan bawah, meningkatkan inklusi keuangan di daerah-daerah yang belum terjamah.

Bank dapat menggunakan platform digital untuk menawarkan paket layanan yang spesifik untuk segmen pasar baru. Misalnya, bank dapat mengembangkan aplikasi microloan yang dirancang khusus untuk para pebisnis kecil atau pedagang kaki lima. Dengan demikian, bank dapat memenuhi kebutuhan spesifik dari segmen pasar yang lebih luas dan meningkatkan penetrasi pasar.

2. Peningkatan Inklusi Keuangan

Digital banking juga membantu meningkatkan inklusi keuangan dengan memungkinkan lebih banyak orang untuk memiliki akses ke layanan keuangan. Dengan menggunakan aplikasi mobile, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi bank fisik, sehingga memudahkan mereka untuk berpartisipasi dalam sistem keuangan. Selain itu, bank dapat menggunakan teknologi blockchain untuk meningkatkan transparan dan keamanan transaksi, sehingga meningkatkan rasa percaya diri nasabah untuk menggunakan layanan keuangan.

Adopsi teknologi digital seperti mobile banking dan fintech membantu meningkatkan inklusi keuangan dengan memungkinkan lebih banyak orang untuk memiliki akses ke layanan keuangan. Bank juga dapat menggunakan teknologi blockchain untuk meningkatkan transparan dan keamanan transaksi, sehingga meningkatkan rasa percaya diri nasabah untuk menggunakan layanan keuangan. Selain itu, bank dapat menyediakan edukasi dan kesadaran tentang manfaat digital banking agar nasabah lebih terinformasi dan terbuka untuk menggunakan layanan ini.

3. Peningkatan Pengalaman Pengguna (User Experience)

Pengalaman pengguna (UX) menjadi sangat penting dalam era digital. Bank dapat meningkatkan UX dengan memanfaatkan teknologi seperti AI dan machine learning untuk mempersonalisasi layanan keuangan. Contohnya, bank dapat menggunakan algoritma untuk menganalisis pola pengeluaran nasabah dan memberikan rekomendasi yang disesuaikan dengan kebutuhan individu. Selain itu, penggunaan desain

pengalaman eksperimental (experiential design) seperti yang dilakukan oleh Garanti Bank di Turki dapat meningkatkan keterlibatan pengunjung dan memberikan pengalaman yang lebih terhubung dengan merek bank.

Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, bank dapat memanfaatkan teknologi seperti AI dan machine learning untuk mempersonalisasi layanan keuangan. Contohnya, bank dapat menggunakan algoritma untuk menganalisis pola pengeluaran nasabah dan memberikan rekomendasi yang disesuaikan dengan kebutuhan individu. Selain itu, penggunaan desain pengalaman eksperimental (experiential design) seperti yang dilakukan oleh Garanti Bank di Turki dapat meningkatkan keterlibatan pengunjung dan memberikan pengalaman yang lebih terhubung dengan merek bank.

Transformasi digital dalam industri perbankan membuka peluang yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi, menjangkau segmen pasar baru, meningkatkan inklusi keuangan, dan meningkatkan pengalaman pengguna (user experience). Dengan memanfaatkan teknologi canggih seperti AI, machine learning, blockchain, dan desain pengalaman eksperimental, bank dapat memberikan layanan yang lebih fleksibel, aman, dan personalisasi kepada nasabah mereka.

Kesimpulan dan Saran

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak yang signifikan terhadap industri perbankan, mengubah cara bank beroperasi dan berinteraksi dengan nasabah. Inovasi layanan mobile banking menjadi kunci dalam meningkatkan daya saing perbankan di era digital ini. Melalui pendekatan manajemen strategi yang tepat, bank dapat mengimplementasikan berbagai inovasi yang memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan yang cepat, efisien, dan aman.

Manajemen strategi dalam konteks perbankan melibatkan perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi keputusan lintas departemen. Dua strategi utama yang dapat digunakan adalah strategi diferensiasi dan strategi kepemimpinan biaya. Dengan menawarkan fitur-fitur unggulan dalam layanan mobile banking, serta menyediakan biaya yang lebih kompetitif, bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan menarik segmen pasar baru. Kesiapan sumber daya manusia yang terlatih juga menjadi faktor penting dalam suksesnya implementasi inovasi ini. Inovasi dalam layanan mobile banking, termasuk penggunaan teknologi seperti kecerdasan buatan, blockchain, dan metode pembayaran digital, tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna tetapi juga memberikan keamanan yang lebih baik dalam transaksi. Meskipun ada tantangan yang dihadapi, seperti regulasi perbankan digital dan ancaman keamanan siber, transformasi digital juga membuka peluang besar untuk menjangkau lebih banyak nasabah dan meningkatkan inklusi keuangan.

Dengan memahami dan mengatasi tantangan-tantangan ini, bank dapat tetap relevan dan bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk terus beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan nasabah agar dapat memaksimalkan keuntungan kompetitif melalui inovasi layanan mobile banking.

Saran

- 1) Penelitian berikutnya dapat meneliti lebih lanjut mengenai dampak spesifik dari inovasi layanan mobile banking terhadap perilaku dan kepuasan nasabah di berbagai segmen pasar, terutama di kalangan nasabah yang kurang terlayani.
- 2) Eksplorasi perbandingan antara bank konvensional dan bank digital dalam hal efektivitas strategi manajemen dan inovasi layanan, untuk memberikan wawasan lebih mendalam tentang dinamika persaingan di industri perbankan.
- 3) Penelitian berikutnya bisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau studi kasus, guna menggali pengalaman nasabah secara langsung dan mendapatkan pemahaman yang lebih holistik.
- 4) Penelitian berikutnya dapat melakukan studi longitudinal untuk mengamati perubahan dalam penggunaan mobile banking seiring dengan perkembangan teknologi dan regulasi, memberikan perspektif yang berharga.

Daftar Pustaka

- Ana, D. E., & Zunaidi, A. (2022). Strategi perbankan syariah dalam memenangkan persaingan di masa pandemi Covid-19. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 167–188.
- Eprianti, Y., Rabeta, Y., & Nisusmiati, M. (2023). Analisis efektivitas dan efisiensi penggunaan mobile banking terhadap transaksi nasabah pada Bank BRI unit Garuda cabang Kota Lubuklinggau. *Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 1(3), 223–234.
- Fatah, I. M., Asnawi, N., Segaf, & Parmujianto. (2023). Case study at KSPPS BMT UGT nusantara Indonesia an analysis of using mobile applications to increase fee-based income. *Enrichment: Journal of Management*, 13(2), 1182–1191.
- Hamdiah, & Likdanawati. (2021). Strategi peningkatan minat nasabah dalam penggunaan internet mobile banking: Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri di Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 10(1), 1–8.
- Judijanto, L., Putri, P. A. N., Syamsuri, Dewantara, B., & Alfiana. (2024). Impact of Financial Technology (Fintech) innovation on traditional banking and finance business models. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(1), 1020–1025. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & Novianti, M. (2022). Pengaruh faktor kemudahan, keamanan, dan resiko terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking: Studi kasus pada nasabah BRI Kabupaten Mamuju. *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11-18.
- Kumalasanti, M., & Susliyanti, E. D. (2020). Pengaruh pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah perbankan di Yogyakarta. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395.
- Monica, R., Mariah, M., & Zaenal, F. R. (2024). Pengaruh inovasi layanan teknologi aplikasi Brimo dan kualitas layanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Makassar. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 64–76.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh efisiensi, keamanan dan

- kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking: Studi pada nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56.
<https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan industri perbankan di era digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Prayitno, P. H. (2024). Evaluasi strategi bersaing perbankan melalui layanan mobile banking di era digitalisasi: Studi kasus PT. Bank Mandiri Tbk.
- Radityotomo, R., Astuti, S. B., & Wardhana, M. (2024). Pengaruh generasi milenial terhadap experience pengunjung pada smart banking lounge. *Waca Cipta Ruang*, 10(1), 27–34. <https://doi.org/10.34010/wcr.v10i1.11764>
- Safitri, N. A., Julia, R., Swinta, S., Elisah, N. N., Nadya, D., Hutapea, A., Ariyana, N., Ekonomi, F., Bisnis, D., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2024). Strategi inovasi perbankan digital dalam menghadapi persaingan industri keuangan. *Indonesian Journal of Economics*, 1(5), 414–419.
- Sihotang, D. E. I., Panjaitan, H. T., Pakpahan, S. R., & Siahaan, N. Y. S. (2023). Dampak inovasi digital terhadap perilaku penggunaan layanan perbankan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(3), 8758-8763.
- Soemitra, A., A, A., & Daulay, A. N. (2021). Studi literatur tujuan ideal lembaga keuangan dan perbankan Islam. *HUMAN FALAH: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8(2), 1–19. <https://doi.org/10.30829/hf.v8i2.10050>
- Susanto, N., & Zulkamal, N. A. (2022). Strategi peningkatan kualitas layanan mobile banking Bank X Pahlawan dengan integrasi servqual, kano dan QFD. *Industrial Engineering Online Journal*, 11(4).