

# JURNAL EL-KAHFI

## Journal of Islamic Economics

Vol. 3 No. 2 Tahun 2020

ISSN Media Elektronik: 2722-6557

### Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia

Husni Shabri<sup>1</sup>, Nur Azlina<sup>2</sup>, Muhammad Said<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

<sup>1</sup>husnishabri21@mhs.uinjkt.ac.id, <sup>2</sup>nurazlina21@mhs.uinjkt.ac.id, <sup>3</sup>muhammad@uinjkt.ac.id

#### Abstrak

Transformasi digital banking menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Namun demikian masih banyak persoalan yang dihadapi dalam melakukan transformasi digital. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis proses transformasi digital ada industri Perbankan Syariah di Indonesia dan dampaknya terhadap perkembangan dan pertumbuhan bank syariah. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan Systematic Literature Review. Data dikumpulkan dari referensi literatur ilmiah, buku dan laporan dari lembaga resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses akserelasi transformasi digital pada perbankan syariah dipercepat dengan adanya pandemic covid-19. Kondisi ini mengharuskan perbankan syariah menjadikan ransformasi digital sebagai prioritas dan trategi dalam upaya peningkatan daya saing bank. Transformasi digital berdampak terhadap perkembangan bank syariah dengan meningkatnya jumlah nasabah dan jumlah aset, banyak bank umum syariah yang menyediakan layanan digital dan adanya bank syariah yang murni beroperasi secara digital.

**Kata kunci:** Transformasi Digital, Bank Digital, Industri Perbankan Syariah

#### Abstract

Digital banking transformation is an important issue in the banking industry today. Digital disruption has changed the way people do business and transact. However, there are still many problems faced in carrying out digital transformation. The purpose of this study is to analyze the digital transformation process in the Islamic banking industry in Indonesia and its impact on the development and growth of Islamic banks. The research method uses descriptive qualitative approach with Systematic Literature Review. Data were collected from scientific literature references, books and reports from official institutions. The results of the study indicate that the process of accelerating digital transformation in Islamic banking is accelerated by the COVID-19 pandemic. This condition requires Islamic banking to make digital transformation a priority and strategy in an effort to increase bank competitiveness. Digital transformation has an impact on the development of Islamic banks with the increasing number of customers and total assets, many Islamic commercial banks providing digital services and the existence of Islamic banks that operate purely digitally.

**Keywords:** Digital Transformation; Digital Banking; Islamic Banking Industry

#### A. Pendahuluan

Transformasi digital banking menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Nasabah lebih menyukai kelancaran dan

kenyamanan produk dan layanan, menerima informasi tentang produk dan layanan secara efektif melalui smartphone. Memahami nilai revolusi digital, bank komersial tidak lagi mewujudkan model tradisional beroperasi melalui cabang (Nguyen et al., 2020) . Penyebaran dan

pemanfaatan internet dan seluler di seluruh dunia telah berdampak pada transformasi bentuk-bentuk baru perbankan dan sektor keuangan yang mengarah pada pembentukan perbankan digital. Perbankan digital mengacu pada pemanfaatan teknologi untuk melakukan transaksi perbankan dengan cara yang lancar dan nyaman (Sardana & Singhanian, 2018). Umumnya digital banking telah menggunakan istilah-istilah seperti electronic banking, internet banking, dan online banking. Selain itu, adopsi perbankan digital telah mengubah layanan perbankan menjadi lebih efisien dan kompetitif dengan keunggulan kompetitif (Riza, 2019)

Teknologi digital akan terus mengubah lanskap perbankan di Indonesia. Survei (Barquin et al., 2019) terhadap pelanggan layanan keuangan di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup besar dalam adopsi internet dan mobile banking, yang menunjukkan bahwa saluran digital akan menjadi semakin penting dalam membangun loyalitas dan menghasilkan pertumbuhan bagi lembaga keuangan. Perbankan digital yang awalnya merupakan aplikasi dengan fitur transaksi standar, kini telah berubah menjadi aplikasi dengan beragam fungsi, mulai dari pembukaan rekening tabungan dan investasi, penarikan tanpa kartu, penyelesaian bruto real-time, penukaran poin, belanja, dan beberapa jenis transaksi lainnya. Bank melakukan digitalisasi adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah merupakan hal penting didalam industri perbankan yang merupakan sektor jasa. Nasabah akan berpindah dari satu bank ke bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang di harapkan (Mawarni, 2021). Oleh karena itu bank syariah harus mampu mengikuti laju perkembangan teknologi dalam menyediakan layanan berbasis digital.

Transformasi digital akan menjadi tantangan bagi industri perbankan untuk tetap bertahan dalam bisnis di sektor keuangan. Penelitian yang dilakukan oleh Mckinsey (2020) menyebutkan bahwa industri perbankan merupakan sektor yang paling tertinggal dalam transformasi digital dibandingkan dengan sektor-sektor industri lainnya. Pandemi Covid-19 mendorong lebih cepat inovasi di industri perbankan syariah untuk menciptakan produk digital dan semua layanan digital yang mampu meminimalkan kontak fisik antar manusia saat diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKM) untuk menekan virus covid-19. Adanya layanan perbankan berbasis digital dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan seperti transfer, pembayaran tagihan bulanan, bayar belanja online, pembukaan atau penutupan rekening. Layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa batasan waktu dan tempat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mutu pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Transformasi digital sektor perbankan dapat memberikan beberapa keuntungan. Lee & Shin (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa penggunaan digitalisasi mengurangi aktivitas tradisional di bidang keuangan, peningkatan efisiensi operasional dan layanan berbasis konsumen yang mampu mendorong transparansi dalam pengelolaan bisnis di industri keuangan. Van Loo (2018) percaya bahwa penggunaan teknologi di industri keuangan secara positif meningkatkan pertumbuhan industri jasa keuangan dan mengurangi kemungkinan krisis keuangan. Aisyah (2018) berpendapat bahwa teknologi meningkatkan transaksi keuangan dan

meningkatkan penawaran layanan dan meningkatkan loyalitas konsumen di Indonesia. Penggunaan digitalisasi telah menyebabkan peningkatan pendapatan dan laba serta penurunan biaya melalui penargetan pelanggan yang lebih baik untuk jaringan cabang, antara lain (Alfaro et al., 2019).

Perbankan digital atau digital banking merupakan produk baru bagi sebagian nasabah, sebagai produk baru tentu tidak mudah diterima oleh nasabah. Semua aktivitas perbankan dapat diselesaikan dengan satu aplikasi di smartphone, bahkan tidak menyediakan cabang offline. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi salah satu faktor pertimbangan dalam memilih layanan perbankan. Penelitian (Sarfaraz, 2017) menemukan bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam penerimaan teknologi, keandalan dan ketersediaan sistem ketika pengguna membutuhkan layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi adopsi layanan tersebut. Penelitian lain menjelaskan bahwa faktor motivasi hedonis, kebiasaan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan, sedangkan kepercayaan berpengaruh terhadap harapan kinerja, harapan upaya dan kondisi fasilitas (Kusumawati & Rinaldi, 2020).

Berdasarkan penjelasan diatas memberikan gambaran tentang berbagai kajian sudah diteliti terkait digital banking. Namun masih suatu persoalan yang menarik untuk dikaji lebih lanjut adalah proses transformasi digital pada industri perbankan syariah yang masih jauh tertinggal dibandingkan bank konvensional. Oleh karena itu, penelitian kali ini mengkaji bagaimana proses terjadinya transformasi digital pada industri Perbankan Syariah di Indonesia? Bagaimana dampaknya

terhadap perkembangan dan pertumbuhan bank syariah ?

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk lebih dalam mengetahui proses transformasi digital pada industri perbankan syariah. Metode penelitian kualitatif yang digunakan adalah penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan adalah jenis penelitian yang mengumpulkan informasi dari catatan, laporan, buku, dan sumber ilmiah terkait lainnya. (Mirzaqon & Purwoko, 2018) penelitian perpustakaan mencakup pengumpulan informasi dan data dari buku, referensi literatur ilmiah, dan referensi ilmiah lainnya seperti prosiding dan laporan dari lembaga atau organisasi resmi. Penelitian perpustakaan ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review. Pendekatan Systematic Literature Review (Ahmad et al., 2021) adalah rangkaian metode untuk menemukan, menilai, dan menginterpretasikan semua bahan kajian yang ada guna memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

## C. Hasil dan Pembahasan

Pandemi covid-19 telah mempercepat akselerasi transformasi digital di sektor perbankan bahkan menjadi suatu keniscayaan. Kondisi ini mengharuskan perbankan syariah untuk menempatkan transformasi digital sebagai prioritas dan sebagai salah satu strategi dalam upaya peningkatan daya saing bank. Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan peraturan sebagai upaya mendorong industri perbankan agar lebih efisien, berdaya saing, dan berkontribusi bagi perekonomian nasional. Penerbitan Peraturan ini juga menekankan pentingnya akselerasi transformasi digital yang dapat menjadi insentif bagi bank dalam mendorong inovasi produk perbankan sehingga dapat mencapai level

skala ekonomi yang lebih tinggi, dan menjadi panduan dalam pengembangan industri perbankan, khususnya aspek kelembagaan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut adalah POJK NO.12/POJK.03/ 2021 tentang Bank Umum. Peraturan ini menitikberatkan penguatan aturan kelembagaan. Adapun tujuan diterbitkannya peraturan ini antara lain, memberikan payung pengaturan bank dalam melakukan transformasi digital, meningkatkan penyederhanaan dan efisiensi jaringan kantor perbankan, meningkatkan kualitas dan layanan perbankan untuk masyarakat, mempertegas konsolidasi perbankan melalui sinergi bank dan LJK lain dalam Kelompok Usaha Bank, mendukung implementasi pengaturan efektif dan pengawasan efisien melalui redefinisi pengelompokan bank, memperkuat kelembagaan bank dengan peningkatan persyaratan modal bank bagi pendirian bank baru.

Selanjutnya POJK NO. 13/POJK.03/ 2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum. Peraturan ini menitikberatkan penguatan perizinan dan penyelenggaraan produk bank. Adapun tujuan diterbitkannya peraturan ini antara lain,

mendorong akselerasi transformasi digital serta inovasi produk dan layanan digital, mempercepat proses perizinan produk bank untuk mendorong pengembangan inovasi produk bank, menciptakan *level of playing field* yang sama dalam industri perbankan, mendukung penciptaan lingkungan yang kondusif bagi bank untuk berinovasi, meningkatkan perlindungan konsumen melalui penetapan mekanisme penilaian

Terbitnya POJK ini memberikan kepastian bagi bank syariah dalam menjalankan kegiatan operasional bank berbasis digital. Sehingga dalam waktu singkat bank digital bermunculan, baik bank digital yang semua aktivitas dilakukan secara digital maupun digital banking yang hanya menyediakan layanan berbasis digital seperti pembukaan rekening, transfer dan penutupan rekening. Berdasarkan data BI transaksi digital banking 2020 sebesar Rp27,4 triliun dan terus mengalami pertumbuhan pada 2021 menjadi Rp 40 Triliun dan diproyeksikan terus meningkat mencapai 48,6 Triliun. Pertumbuhan tersebut salah satunya disebabkan adanya pandemi covid-19 sehingga mendorong masyarakat untuk bertransaksi secara digital.

**Nilai Transaksi Perbankan Digital di Indonesia**  
(2017-2022\*)



Sumber: Bank Indonesia  
) Angka Proyeksi

Gambar.1  
Sumber: Bank Indonesia (2021)

Berdasarkan Data Indonesia.id (2021) bahwa negara Indonesia menduduki posisi kedua sebagai negara pengguna bank digital terbesar di dunia mencapai 24,9% dan diproyeksikan akan terus meningkat pada tahun 2026 mencapai 39,02%.

Bank digital tumbuh pada waktu yang tepat di saat penetrasi internet semakin menyebar luas dan merata. Limitasi aktivitas tatap muka akibat pandemi Covid-19 mendorong kancangannya arus transaksi perbankan secara online. Pertumbuhan bank digital pun menjadi semakin masif dewasa ini di saat masyarakat sudah mulai fasih dengan berbagai layanan digital. Penggunaan mobile banking diperkirakan akan terus meningkat hingga tahun 2024. Momen ini kemudian menjadi saat yang tepat untuk memperkenalkan layanan bank digital kepada masyarakat. Para pelaku industri pun tengah mengambilancang-ancang untuk meluncurkan produk bank digitalnya masing-masing. OJK sebagai otoritas keuangan selalu memberikan arahan dan pedoman bagi bank dalam menyediakan layanan digital ini.

Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan disusun sebagai suatu kebijakan dalam upaya mempercepat transformasi digital pada perbankan. Cetak biru ini berfokus pada 5 (lima) elemen yang akan memberikan kebijakan digitalisasi untuk perbankan yakni meliputi pedoman implementasi data, teknologi, manajemen risiko, kolaborasi, dan tatanan institusi pada industri perbankan. Kelima elemen tersebut merupakan langkah strategis untuk mendorong perbankan dalam menciptakan inovasi produk dan layanan keuangan yang dapat memenuhi ekspektasi konsumen dan berorientasi pada kebutuhan konsumen (*customer centric orientation*) (OJK, 2020).

Berdasarkan data yang dilangsir oleh OJK, saat ini sudah ada 11 bank yang

sudah beroperasi sebagai bank digital namun yang beroperasi sebagai bank digital syariah adalah Bank Aladin Syariah. Jumlah aset terbesar bank digital adalah Bank Jenius (Bank BTPN) yang mencapai 183,17 Triliun. Berikut informasi terkait bank digital dan jumlah aset banknya :

- 1) Bank Jenius (Bank BTPN). Jenius disebut sebagai pionir bank digital di Indonesia. Jenius merupakan aplikasi bank digital yang dikeluarkan oleh BTPN di tahun 2016. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan hingga pembayaran dengan mudah. Sebagai pionir, Jenius menjadi bank digital dengan popularitas tertinggi. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh DailySocial, sebanyak 64,2 % responden mengetahui Jenius sebagai bank digital. Bahkan di semester pertama tahun 2021 lalu, jumlah pengguna Jenius meningkat 22 % (yoy) menjadi lebih dari 3,3 juta pengguna.
- 2) Digital Jago (PT Bank Jago) adalah aplikasi finansial yang bekerja menggunakan prinsip life centric. Aplikasi Jago bisa digunakan untuk mengelola keuangan dengan mudah, kolaboratif, dan inovatif. Pada 2019, PT. Bank Artos Indonesia Tbk memasuki era baru setelah terjadi perubahan pemegang saham pengendali. Selanjutnya, pada 2020 perusahaan tersebut berganti nama menjadi PT. Bank Jago Tbk. Masih di tahun yang sama, Gojek melalui GoPay menjadi bagian dari pemegang saham Bank Jago. Tahun 2021 lalu, GIC Private Limited memberikan komitmen menyuntik dana untuk memperkuat Bank Jago dalam berinovasi memberikan solusi keuangan digital.
- 3) Wokee (Bank KB Bukopin) Wokee adalah aplikasi bank digital di Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Bukopin. Semua layanan yang berhubungan

dengan Wokee dilakukan melalui aplikasi. Beberapa layanan yang bisa diakses di aplikasi ini antara lain; pendaftaran nasabah baru, verifikasi data, layanan transaksi perbankan, dan lain sebagainya. Saat ini, aplikasi Wokee sudah memiliki fitur top up saldo e-wallet seperti OVO, GoPay, dan LinkAja. Aplikasi ini juga memungkinkan nasabah untuk tarik tunai di ATM tanpa kartu.

- 4) Digibank (Bank DBS). Digibank adalah produk bank digital milik Bank DBS. Sebagaimana bank digital pada umumnya, semua transaksi atau proses pendaftaran nasabah baru bisa dilakukan lewat aplikasi Digibank secara langsung.
- 5) Wokee (Bank KB Bukopin) Wokee adalah aplikasi bank digital di Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Bukopin. Semua layanan yang berhubungan dengan Wokee dilakukan melalui aplikasi. Beberapa layanan yang bisa diakses di aplikasi ini antara lain; pendaftaran nasabah baru, verifikasi data, layanan transaksi perbankan, dan lain sebagainya. Saat ini, aplikasi Wokee sudah memiliki fitur top up saldo e-wallet seperti OVO, GoPay, dan LinkAja. Aplikasi ini juga memungkinkan nasabah untuk tarik tunai di ATM tanpa kartu.
- 6) Digibank (Bank DBS). Digibank adalah produk bank digital milik Bank DBS. Sebagaimana bank digital pada umumnya, semua transaksi atau proses pendaftaran nasabah baru bisa dilakukan lewat aplikasi Digibank secara langsung.
- 7) Blu (BCA Digital) PT Bank Digital BCA merilis aplikasi bank digital bernama Blu. Aplikasi ini hadir sebagai ekosistem bank digital tanpa kantor, serta bisa diakses kapan dan dimana saja. Aplikasi Blu juga terhubung ke seluruh layanan digital milik BCA seperti call center dan ATM. Melalui Blu, BCA digital menawarkan pengalaman perbankan yang optimal dan menyenangkan dengan tampilan fresh. Untuk melayani nasabah baru, BCA digital membentuk call center yang siap melayani pertanyaan dan membantu calon nasabah kapan saja melalui berbagai channel dengan layanan yang berkualitas.
- 8) TMRW adalah anak usaha Bank UOB Indonesia yang diluncurkan pada 2020 lalu. TMRW merupakan bank digital pertama dan satu-satunya yang dirancang untuk generasi digital ASEAN. Selain di Indonesia, bank digital ini juga sudah diluncurkan di Thailand pada 2019. TMRW di Indonesia memiliki berbagai layanan yang bisa diakses secara online mulai dari pembukaan rekening hingga layanan transaksi perbankan pada umumnya.
- 9) Neobank (Bank Neo Commerce). Neobank memberikan tampilan yang user-friendly sehingga urusan perbankan lebih cepat dan tetap aman. Selain itu, hanya butuh 5 menit untuk buka rekening secara online. Fitur seperti Tabungan Neo Wow memberikan bunga hingga 6 persen per tahun dikirim setiap hari. Deposito dengan neobank juga menawarkan bunga hingga 8 persen per tahun.
- 10) SeaBank (Bank SeaBank Indonesia ). SeaBank hadir untuk membantu aktivitas finansial mulai dari menabung hingga transaksi finansial lainnya. Bank digital ini memberikan suku bunga tabungan sebesar 7 persen per tahun, tanpa minimal saldo dan bebas biaya tarik kapan saja.
- 11) LINE bank (Bank Hana) adalah bank digital yang merupakan hasil kerja sama dari LINE Corporation dan PT Bank KEB Hana Indonesia yang mulai diluncurkan

pada 10 Juni 2021. LINE Bank adalah aplikasi perbankan digital yang menghubungkan nasabah, kehidupan sosialnya, dan kegiatan finansialnya dengan mudah dan aman, mulai dari pembukaan rekening, transaksi tanpa biaya bulanan, serta kebebasan untuk mengelola kartu debit sesuai dengan kebutuhan.

- 12) Motion Digital, digital banking PT Bank MNC Internasional Tbk (BABP) merupakan aplikasi perbankan digital dari MNC Bank untuk mendekatkan layanan perbankan kepada nasabah. Berbagai kemudahan pelayanan perbankan sudah tersedia dalam aplikasi tersebut, seperti pembukaan rekening yang bisa dilakukan secara daring atau online.
- 13) Bank Aladin. Bank Aladin Syariah sejauh ini telah hadir menjadi bank syariah murni digital pertama. Bank yang semula bernama PT Bank Net Syariah Indonesia Tbk. tersebut mencuri perhatian sejak mengubah dirinya menjadi bank digital. Bank Aladin memiliki visi untuk mendorong inklusi keuangan. Perusahaan memilih untuk menggunakan strategi penggabungan antara elemen online dan offline atau omnichannel, serta fokus menggarap pasar ekonomi syariah, secara maksimal dengan menggunakan peranan teknologi

Bank digital secara konvensional berkembang secara pesat sedangkan secara syariah masih saat terbatas karena memang masih banyak ketentuan syariah yang diikuti walaupun sudah ada Fatwa (DSN-MUI, 2018) tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah. Fatwa ini hanya mengatur terkait layanan pembiayaan saja yang berbasis teknologi sedangkan aspek layanan lainnya belum dijelaskan secara rinci sementara dalam bank digital mencakup berbagai layanan

sehingga ini perlu mendapat perhatian oleh pihak terkait, dalam hal ini kaedah fiqh berlaku selama tidak ada larangan maka dibolehkan.

Namun demikian perkembangan perbankan syariah yang menyediakan layanan berbasis digital cukup berkembang dengan pesat. Hampir semua Bank Umum Syariah sudah menyediakan berbagai layanan digital. Seperti pembukaan rekening, pembayaran transaksi online, pembayaran berbagai macam tagihan, pengajuan pembiayaan serta juga menyediakan layanan social fund seperti zakat, infak, sedekah, wakaf (ZISWAF) sehingga dapat membantu nasabah melakukan kegiatan sosial lebih mudah, aman dan nyaman. Layanan digital tetap harus memperhatikan prinsip kehati-hatian.

#### D. Simpulan

Transformasi digital perbankan syariah merupakan suatu keniscayaan karena perkembangan teknologi sudah semakin pesat. Proses transformasi digital perbankan syariah dipercepat dengan adanya pandemic covid-19 yang telah banyak membatasi kegiatan secara langsung. Inovasi produk dan layanan bank syariah berbasis digital terus dilakukan mengikuti laju perkembangan kemajuan teknologi dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah dan masyarakat secara umum. Saat ini bank syariah sudah mampu menyediakan berbagai produk digital dan layanan digital seperti layanan mobile banking, internet banking, SMS banking dan phone banking, yang mudah, nyaman dan aman digunakan. Sedangkan bank digital baru ada satu bank digital syariah yaitu Bank Aladin Syariah.

#### Daftar Pustaka

- Ahmad, I., Iqbal, S., Kamran, M., & Jamil, S. (2021). A Systematic Literature Review of E-Banking Frauds: Current Scenario

- and Security Techniques. *Linguistica Antverpiensia*, June(2).
- Aisyah, M. (2018). Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 10(2), 367-388. <https://doi.org/10.15408/aiq.v10i2.7135>
- Alfaro, L., Asis, G., Chari, A., & Panizza, U. (2019). Corporate debt, firm size and financial fragility in emerging markets. *Journal of International Economics*, 118(May), 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.jinteco.2019.01.002>
- Barquin, S., de Gantes, G., HV, V., & Shrikhande, D. (2019). Digital banking in Indonesia: Building loyalty and generating growth. *McKinsey & Company*, February, 6.
- DSN-MUI. (2018). *Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 117/DSN-MUI/II/2018 Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah*.
- Kusumawati, N., & Rinaldi, A. A. (2020). Trust Role in Acceptance of Digital Banking in Indonesia. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 11(1), 13-18. <https://doi.org/10.18178/ijtef.2020.11.1.659>
- Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). Fintech: Eco system, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*, 61(1), 35-46. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.09.003>
- Mawarni, R. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2), 39-54. <https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v9i2.233>
- Mirzaqon, A., & Purwoko, B. (2018). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing Library. *Jurnal BK UNESA*, 1, 1-8.
- Nguyen, T. T., Nguyen, H. T., Mai, H. T., & Tran, T. T. M. (2020). Determinants of digital banking services in Vietnam: Applying utaut2 model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 680-697. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.106.680.697>
- OJK. (2020). Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan. In *Otoritas Jasa Keuangan*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. *Otoritas Jasa Keuangan*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1-113.
- Riza, A. F. (2019). Customer acceptance of digital banking in Islamic bank: Study on millennial generation. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAE) Proceeding*, 2, 66-74.
- Sardana, V., & Singhania, S. (2018). Digital technology in the realm of banking: A review of literature. *International Journal of Research in Finance and Management*, 1(2), 28-32.
- Sarfaraz, J. (2017). Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Model-Mobile Banking. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22(3), 1-20.
- Van Loo, R. (2018). Making innovation more competitive: The case of fintech. *UCLA Law Review*, 65(1), 232-279.