



Peran Transformasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Green Banking

Sukma Nur Mareta, Dyah Titis Kusuma Wardani, Anggia Latifah Hanim, Dea Cici Rahmawati, Nanda Putri Puspitasari, Susilo Nur Aji Cokro Darsono*

Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Correspondence: Susilo Nur Aji Cokro Darsono

Email: susilonuraji@umy.ac.id

Received: 19 Apr 2024

Accepted: 26 May 2024

Published: 26 May 2024



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Penelitian ini dibuat untuk menganalisis secara menyeluruh dampak penyediaan layanan perbankan digital, transformasi digital dalam sustainable banking, dan peningkatan efisiensi dan kecepatan melalui transformasi digital terhadap kepuasan nasabah Perbankan. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat melalui observasi dari para nasabah bank dan data sekunder. Dianalisis menggunakan penerapan model Regresi Berganda yang disesuaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa transformasi digital memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di perbankan hijau. Layanan digital yang mudah diakses secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, sementara dampak yang lebih luas dari transformasi digital terhadap perbankan berkelanjutan dan efisiensi masih memerlukan penelitian lebih lanjut. Penelitian di masa depan harus fokus pada sektor perbankan yang lebih spesifik dan menggunakan metode analisis data yang lebih kuat untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam.

Kata Kunci: Transformasi digital, Perbankan hijau, Kepuasan pelanggan, efisiensi, Perbankan berkelanjutan.

Pendahuluan

Perbankan adalah industri jasa keuangan yang memiliki peran penting yang berkaitan dengan bidang keuangan yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana bagi pihak-pihak yang berlebih dana dan yang kurang dana serta memberikan layanan jasa keuangan lainnya kepada nasabah (Ratih Amelia, 2019). Tugas pokok perbankan ini yang mendasari berkembangnya perbankan sampai saat ini dengan berbagai perkembangan teknologi dan bagaimana memberikan impact ke pada lingkungan, sosial, dan ekonomi yang sering disebut dengan perbankan berkelanjutan.

Sejarah sektor jasa keuangan yang berkelanjutan dimulai dengan a) filantropi memberikan kembali kepada masyarakat dari keuntungan dengan bisnis yang berjalan seperti biasa; b) investasi yang bertanggung jawab secara etis atau sosial dengan menahan diri dari berinvestasi pada bisnis yang memiliki dampak sosial negatif; c) pertumbuhan dan penciptaan nilai “mengelola risiko keberlanjutan dan menangkap peluang keberlanjutan untuk mencapai kinerja terbaik jangka panjang”. Keberlanjutan dalam jasa keuangan tidak hanya berkisar pada menjadi hijau atau ramah lingkungan Eccles & Serafeim (2013) ini tentang menjadi produktif, transparan, dan bertanggung

jawab terhadap "pemegang saham" dan "pemangku kepentingan lainnya termasuk karyawan, pelanggan, mitra, dan masyarakat itu sendiri yang bergantung pada sektor jasa keuangan yang stabil untuk menciptakan lapangan kerja dan pertumbuhan ekonomi yang bertanggung jawab".

Keberlanjutan mencakup tiga aspek utama: lingkungan, sosial, dan ekonomi, yang merupakan penggunaan sumber daya alam secara efektif tanpa mengorbankan kebutuhan generasi mendatang. Perbankan berkelanjutan menyadari pentingnya mempertimbangkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG) dalam keputusan keuangan. Dalam hal ini, perbankan berkelanjutan bertujuan untuk meningkatkan kedalaman (ukuran dan likuiditas), aksesibilitas (kemampuan individu dan perusahaan untuk mengakses layanan keuangan), dan efisiensi (biaya layanan keuangan yang rendah). Digitalisasi di perbankan menjadi salah satu upaya untuk mengurangi limbah dan dampak lingkungan lainnya yang dihasilkan oleh aktivitas perbankan, sehingga memainkan peran penting dalam mendukung keberlanjutan. Transformasi digital merupakan dampak dari era Disrupsi Industri 4.0 yang menyebabkan adanya perubahan model bisnis dan pembaharuan ekosistem bisnis yang ada menjadi ekosistem baru yang lebih inovatif, kompleks dan dinamis (Winasis & Riyanto, 2020). Digitalisasi telah merevolusi semua aspek koeksistensi kita dimasa ini. Apapun kebutuhannya, semua dapat terlayani dari satu system sehingga memudahkan kebutuhan dan kegiatan masyarakat.

Alnemer (2022) Menyatakan perbedaan besar antara perkembangan internet di tahun 90-an dan transformasi digital saat ini adalah bahwa digitalisasi telah secara dramatis mengubah cara perbankan sejak adanya perkembangan ponsel, dan perangkat lunak serta koneksi internet telah menjadi norma untuk pengembangan platform dan digital. Platform yaitu sejenis model bisnis plug-and-play, yang memungkinkan banyak peserta (produsen dan konsumen) untuk terhubung, berinteraksi, menciptakan dan bertukar nilai. Nitami et al. (2022) menyatakan penerapan teknologi yang digunakan di sector perbankan terkait dengan aktivitas perbankan. Departemen Ilmu Teknologi berperan penting dalam implementasi proses bisnis dari perbankan. Departemen Ilmu teknologi juga menangani software development untuk aplikasi perbankan nasabah. Sehingga bisnis perbankan kemudian menjadi perbankan digital yang memberikan kemudahan dalam praktik ekonominya menjadi lebih mudah, sederhana, aman, cepat, serta mendorong pada kepedulian terhadap kegiatan operasional yang ramah lingkungan (*green banking*).

Nitami et al. (2022) menyatakan *Green Banking* yaitu segala kegiatan perbankan yang mengedepankan kelestarian lingkungan sehingga dapat terus dimanfaatkan sampai masa yang akan datang. Sehingga untuk dapat mendorong terciptanya harapan-harapan yang diinginkan terkait keberlangsungan lingkungan maka diterapkannya bisnis perbankan dengan menggunakan berbasis digital agar dapat lebih menghemat penggunaan sumber daya yang ada. Satrio Ronggoa (2022) juga menyatakan bahwa perkembangan penerapan bisnis digital pada sector perbankan berbanding lurus dengan konsep *green banking* yang ingin dicapai.

Faktor pendorong adanya pengembangan transformasi digital di Indonesia tercermin dalam 3 (tiga) aspek utama, seperti peluang digital (*digital opportunity*), perilaku digital (*digital behavior*), dan transaksi digital (*digital transaction*) (OJK, 2022). Perbankan perlu memanfaatkan teknologi secara maksimal agar adanya perbaikan mutu perbankan secara terus menerus terhadap proses, produk, dan servis yang diberikan pihak perbankan terhadap nasabah agar tercapainya kepuasan nasabah dan ikut serta ambil bagian pada *Sustainable Development Goals*, yang mana dengan adanya transformasi digital berbagai kegiatan perbankan seperti proses transaksi yang beralih ke transaksi digital sehingga dapat mengurangi penggunaan kertas, dan pengurangan polusi udara karena nasabah bisa mengakses dari mana saja sehingga tidak perlu berkendara menuju kantor perbankan untuk melakukan transaksi.

Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah tanggapan nasabah terhadap perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja sebenarnya dari produk atau layanan setelah digunakan. Menurut Asti Marlina (2018) terdapat 3 indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: Kesesuaian kualitas pelayanan dengan harapan, tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis, tidak ada pengaduan atau complain yang dilayangkan. Dimensi kualitas pelayanan merupakan contoh seberapa besar perbedaan antara pelayanan yang sebenarnya (*perceived service*) dengan apa yang diharapkan nasabah dari pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*) (Lee et al., 2021).

Beberapa peneliti telah fokus pada dampak transformasi digital terhadap kepuasan pelanggan dalam perbankan hijau. Namun, penelitian-penelitian tersebut seringkali hanya mencakup aspek aksesibilitas layanan digital tanpa mempertimbangkan dampak keseluruhan transformasi digital terhadap efisiensi dan keberlanjutan perbankan. Selain itu, sebagian besar penelitian menggunakan metode analisis data yang kurang robust sehingga hasilnya kurang mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk meneliti lebih dalam bagaimana transformasi digital secara keseluruhan mempengaruhi efisiensi dan keberlanjutan perbankan, serta kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode analisis data yang lebih robust. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak transformasi digital terhadap efisiensi, keberlanjutan perbankan, dan kepuasan pelanggan dalam perbankan hijau.

Metode Penelitian

Data

Data yang kami gunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang dapat diperoleh dari hasil kuesioner, wawancara, dan observasi untuk kepentingan penelitian. Data yang dicari melalui responden yaitu seseorang yang dijadikan objek untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan. Data sekunder adalah data yang telah diolah lebih lanjut. Pengumpulan data yang kami gunakan menggunakan kuesioner, dengan responden dari nasabah bank dari semua kalangan

dengan total responden sebanyak 50 dan informasi sumber data dari perbankan. Skala pengukuran data yang kami gunakan untuk pengisian kuesioner adalah skala linkert (1 sampai 5). Kisaran skala Likert digunakan dengan jawaban alternatif; Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Agak Setuju (3), Setuju (4), Sangat Setuju (5).

Model Development

Model yang digunakan adalah Model Regresi Berganda. Analisis regresi linier berganda adalah model regresi yang digunakan pada penelitian dengan jumlah variabel bebas lebih dari satu.

Rumus :

$$KN = \alpha + \beta_1 PLD + \beta_2 PRD + \beta_3 TD + \beta_n X_n + e$$

Dalam analisis regresi, Kepuasan Nasabah (KN) dipelajari dengan melibatkan variabel Peluang Digital (PLD), Perilaku Digital (PRD), dan Transaksi Digital (TD). PLD, PRD, dan TD berperan sebagai prediktor, sedangkan KN sebagai variabel yang ingin diprediksi. Koefisien estimasi (β) dari masing-masing variabel independen menunjukkan dampaknya terhadap KN, dengan nilai α sebagai konstanta signifikansi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh PLD, PRD, dan TD terhadap Kepuasan Nasabah, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang meningkatkan pengalaman nasabah dalam konteks digital.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Reliabilitas

Tabel 1 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Coronbach's Alpha	Batas Coronbach's	Keterangan
PLD	0,622	>0,6	Reliabel
PRD	0,691	>0,6	Reliabel
TD	0,724	>0,6	Reliabel
KN	0,619	>0,6	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Hasil dari uji reliabilitas pada tabel 1 di atas dapat di lihat skor Coronbach's Alpha pada variabel Peluang Digital (PLD) dengan nilai 0,622, Perilaku Digital (PRD) dengan nilai 0,691 Transaksi Digital (TD) dengan nilai 0,724 dan varaibel kepuasan Nasabah (KN) dengan nilai 0/916 . dikarenakan nilai Coronbach's Alpha melebihi 0,619 maka dapat di simpulkan bahwa varaibel tersebut dapat di andalkan atau reliabel .

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Dalam tabel 2 penelitian ini nilai VIF (variance inflation Factor) untuk varaiabel Peluang Digital (PLD) mendapat nilai 1,288 , Perilaku Digital (PRD) 1,346 dan variabel Transaksi Digital (TD) mendapat nilai 1,053, dari tiga varaibel tersebut nilai VIF lebih

kecil dari 10 (sepuluh). Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel.

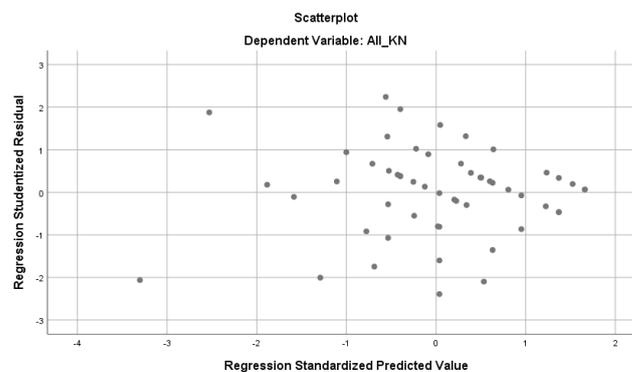
Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
PLD	0,776	1,288
PRD	0,743	1,346
TD	0,95	1,053

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Uji Heterokedasrisitas

Dari Gambar 1 di bawah ini terlihat titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.



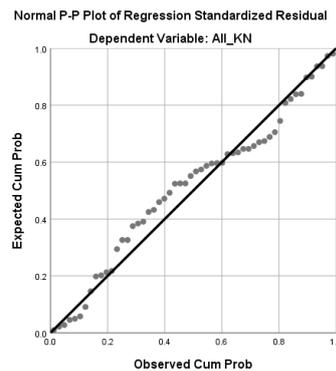
Gambar 1 Scatterplot Uji Heterokedasrisitas

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan plot tersebut, dilakukan analisis dispersi untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Heteroskedastisitas tidak boleh muncul dalam model regresi karena ini melanggar asumsi klasik. Hasil dari diagram distribusi data menunjukkan bahwa gejala heteroskedastisitas tidak terbentuk, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada variasi yang konsisten dalam residual pengamatan.

Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan Normal Probability Plot dan kemudian diperkuat dengan uji Kolmogorov Smirnov.



Gambar 2 Uji Normalitas dengan Normal Probability Plot

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan gambar 2 di atas, hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari sebaran titik-titik pada grafik tersebut. Plot regresi P-P normal dari residu standar menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa regresi memenuhi asumsi normalitas.

Regresi Linear Berganada

Uji t

Tabel 3 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,451	1,292		0,349	0,729
All_PLD	0,533	0,126	0,498	4,244	0
1 All_PRD	0,169	0,082	0,247	2,06	0,045
All_TD	0,159	0,114	0,148	1,396	0,169

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Hasil tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Peluang Digital (PLD) terhadap Kepuasan Nasabah (KN) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $4,244 > t$ tabel $2,008$, hal ini berarti Peluang Digital berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel Perilaku Digital (PRD) menunjukkan nilai signifikan $0,045 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,06 > t$ tabel $2,008$, hal ini berarti bahwa Perilaku Digital berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dan pada Variabel Transaksi Digital (TD) menunjukkan nilai signifikan $0,169 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $1,148 > t$ tabel $2,008$, hal ini berarti bahwa Perilaku Digital tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

Uji F

Untuk mengetahui uji f dapat dilihat pada tabel anova, cara menentukannya yaitu jika nilai $\text{sig} < 0.05$ atau $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y.

Tabel 4 Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72,191	3	24,064	14,533	.000 ^b
	Residual	82,791	50	1,656		
	Total	154,981	53			

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Pada uji f menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $14,533 > F$ tabel 2,79 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Peluang Digital (PLD), Perilaku Digital (PRD), dan Transaksi Digital (TD) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (KN).

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	.682 ^a	0,466	0,434	128,678

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan output diatas diketahui dilai R square sebesar 0.466. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel Peluang Digital (PLD) , Perilaku Digital (PRD), dan Transaksi Digital (TD) terhadap variable Kepuasan Nasabah (KN) adalah sebesar 46,6%, sedangkan sisanya $100\% - 53,8\% = 53,4\%$ dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Pengaruh Pelung Digital terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peluang Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Ini berarti bahwa semakin banyak peluang digital yang dimanfaatkan oleh perusahaan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Peluang digital mencakup berbagai aspek, seperti penggunaan platform digital untuk layanan pelanggan, aplikasi mobile banking, sistem pembayaran online, dan interaksi melalui media sosial. Sebagai contoh, sebuah bank yang mengadopsi teknologi chatbot untuk layanan pelanggan 24/7 dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Chatbot ini mampu menjawab pertanyaan nasabah dengan cepat dan efisien, tanpa harus menunggu waktu lama untuk mendapatkan respons dari petugas manusia. Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh bank.

Pengaruh Perilaku Digital terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perilaku Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Ini berarti bahwa semakin baik perilaku digital yang diadopsi oleh perusahaan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Perilaku digital mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan respon layanan digital, keamanan transaksi online, dan kualitas interaksi melalui platform digital. Sebagai contoh, sebuah bank yang menerapkan aplikasi mobile banking dengan antarmuka yang intuitif dan user-friendly akan memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo. Pengalaman pengguna yang positif ini meningkatkan kepuasan nasabah karena mereka dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja dengan mudah.

Pengaruh Transaksi Digital terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Ini berarti bahwa frekuensi atau volume transaksi yang dilakukan oleh nasabah tidak secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Faktor-faktor lain, seperti kualitas layanan pelanggan, keandalan platform digital, atau pengalaman keseluruhan dengan produk atau layanan perusahaan, mungkin memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah. Sebagai contoh, dalam konteks perbankan, nasabah yang sering melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pembelian produk keuangan mungkin tidak selalu merasa lebih puas hanya karena mereka bertransaksi lebih sering. Jika pengalaman mereka dalam melakukan transaksi tersebut tidak memuaskan—misalnya, karena antarmuka aplikasi yang rumit, kegagalan sistem yang sering terjadi, atau kurangnya dukungan dari layanan pelanggan—mereka mungkin tetap merasa tidak puas meskipun mereka sering bertransaksi.

Pengaruh Peluang Digital, Perilaku Digital, dan Transaksi Digital terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peluang Digital, Perilaku Digital, dan Transaksi Digital secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Ini berarti bahwa ketika ketiga faktor ini dipertimbangkan bersama-sama, mereka memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Peluang Digital mencakup berbagai inovasi dan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi digital, Perilaku Digital meliputi bagaimana nasabah berinteraksi dengan platform digital dan layanan yang tersedia, sementara Transaksi Digital mengacu pada frekuensi dan volume transaksi yang dilakukan secara online. Sebagai contoh, dalam industri perbankan, penerapan Peluang Digital seperti aplikasi mobile banking yang canggih, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dan layanan keuangan dengan mudah, dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi. Ketika ini dikombinasikan dengan Perilaku Digital yang baik, seperti layanan pelanggan

yang responsif dan antarmuka pengguna yang intuitif, nasabah akan memiliki pengalaman yang lebih positif dalam menggunakan layanan digital. Meskipun Transaksi Digital, seperti frekuensi penggunaan aplikasi untuk transfer dana atau pembayaran tagihan, tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan, keberadaan fitur-fitur transaksi yang andal dan mudah digunakan tetap penting dalam keseluruhan pengalaman nasabah.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peluang Digital, Perilaku Digital, dan Transaksi Digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Peluang Digital, mencakup inovasi dan kemudahan teknologi digital seperti aplikasi mobile banking dan sistem pembayaran online, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi. Perilaku Digital, melibatkan kemudahan penggunaan aplikasi dan kecepatan respon layanan digital, memperkuat interaksi positif antara nasabah dan platform digital. Meskipun Transaksi Digital tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan, keandalan fitur transaksi tetap penting. Dengan demikian, ketiga variabel ini menciptakan ekosistem digital yang meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian, Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memanfaatkan peluang digital, mengoptimalkan perilaku digital, dan memperbaiki transaksi digital. Penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan secara holistik pengaruh ketiga faktor ini terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga menciptakan ekosistem digital yang komprehensif dan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan dapat memperkuat hubungan dengan nasabah, meningkatkan loyalitas, dan memenangkan persaingan di era digital saat ini.

Daftar Pustaka

- Alnemer, H. A. (2022). Determinants of digital banking adoption in the Kingdom of Saudi Arabia: A technology acceptance model approach. *Digital Business*, 2(2), 100037. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100037>
- Ara Annisa Almi. (2023). Green Banking dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha Bank Digital di Indonesia. *Jurnal Studia Legalia*, 4(01), 1–12. <https://doi.org/10.61084/jsl.v4i01.60>
- Asti Marlina, W. A. B. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Inovator*.
- Budiman, F. (2020). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(5), 142–166.
- Cania Anggita Putri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, & Adib Fachri. (2023). Inovasi

- Green Banking pada Layanan Perbankan Syari'ah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 2(2), 69–79. <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v2i2.402>
- Cuandra, F., & Tan, H. (2021). Analysis of Factors That Are Considered By Investors in Stocks Investment Decision Making in Batam City. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), 1–31. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i1.33266>
- Fatimah, S. (2024). Pengaruh Service Quality, E-Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6, 378–381. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.3952>
- Felix, A., Felina, S., & Claudia Natalie, C. (2024). Memahami Kepuasan Pelanggan : Mengeksplorasi Customer Experience dengan Pendekatan Observasi Online. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 87–99.
- Hafizhah, Y. D., & Rosa, E. S. (2022). Tinjauan Atas Layanan E – Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank BUMN Kantor Cabang Pajajaran Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(2), 207–218. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v2i2.1493>
- Konvensional, B., Aulia, S., Hakim, S. A., Marsiska, S., & Bandung, P. N. (2024). 3 1,2,3. 5(4), 2812–2824.
- Lee, S., Kwon, Y., Quoc, N. N., Danon, C., Mehler, M., Elm, K., Bauret, R., & Choi, S. (2021). Red queen effect in german bank industry: Implication of banking digitalization for open innovation dynamics. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1). <https://doi.org/10.3390/JOITMC7010090>
- Nitami, B., Fasa, M. I., Suharto, & Fachri, A. (2022). Perkembangan Penerapan E Business Guna Mendorong Terwujudnya Green Banking Secara Berkelanjutan Pada Sektor Perbankan Indonesia. *Digital Economic, Management and Accounting ...*, 04(01), 1–14. <http://ejournal.stiepgri.ac.id/index.php/demand/article/view/180>
- Nulhanuddin, N., & Andriyani, D. (2020). Autoregressive Distributed Lag Kurs Dan Ekspor Karet Remah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Ekonomi Regional Unimal*, 3(2), 47. <https://doi.org/10.29103/jeru.v3i2.3205>
- Nuryanto, A. D., Alifika, K., & Ula, E. (2024). Peran Lembaga Keuangan Sosial Syariah Di Indonesia Menuju Tranformasi Digital. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 365–382.
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Fitrotus, D., Hendrarti, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(3), 741–756. <https://ejournal.iaii-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>
- Sandra, S., & Kim, S. S. (2022). The Impact of Geopolitical Risk, State Ownership, and Group Affiliations on Indonesian Firms' Cash Reserves. *Peer-Reviewed Article Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 26(1), 2443–2687. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v26i1.6930>
- Saputra, I., Murwaningsari, E., & Augustine, Y. (n.d.). *Neo Journal of Economy and Social Humanities (NEJESH) The Role of Enterprise Risk Management And Digital*

Transformation On Sustainable Banking In Indonesia.

<https://internationalpublisher.id/journal/index.php/Nejesh>

- Togatorop, A. M. H., Darmawan, D. W., & Hidayati, R. (2024). Transformasi Digital dalam Mencapai Keberlanjutan di Bidang Ekonomi dan Keuangan. *Prosiding Management Business Innovation Conference (MBIC)*, 7(1), 16–31.
- Winasis, S., & Riyanto, S. (n.d.). *Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia: Impak pada Stress Kerja Karyawan*. <https://doi.org/10.1905/iqtishadia.v7i1.3162>
- Yusuf, E. B., Muhammad Iqbal Fasa, & Suharto. (2023). Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi sebagai Wujud Penerapan Green Banking. *Istithmar*, 7(1), 34–41. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v7i1.444>