

PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERBANKAN DI INDONESIA

Oleh:

¹Fera Lufhidarani Pranita, ²Ade Rachmawati Nurfitri, ³Retnowati Jasa,
⁴Agnes Soukotta, ⁵Any Jimar

¹Politeknik LP3I Jakarta

Jl. Kramat Raya No.7-9 4, RT.4/RW.2, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota
Jakarta 10450

²Universitas Gunadarma

Jl. Margonda Raya No. 100, Pondok Cina, Depok, Jawa Barat, 16424

³Universitas Teknologi Sulawesi

Jl. Talasalapang No.51A, Karunrung, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222

⁴Universitas Pattimura

Jl. Ir. M. Putuhena, Poka, Kec. Tlk. Ambon, Kota Ambon, Maluku

⁵Universitas Teknologi Sulawesi

Jl. Talasalapang No.51A, Karunrung, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222

e-mail: feralufhidarani17@gmail.com¹, arachma38@gmail.com², retnowatijasa@gmail.com³,
agnes21makoy@gmail.com⁴, annydjimar@gmail.com⁵

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of digital transformation on banking operations in Indonesia. Digital transformation has become a strategic issue in the banking industry along with the development of information technology and the increasing public demand for fast, easy, and efficient financial services. This study uses a quantitative approach with an explanatory design to examine the relationship between digital transformation as the independent variable and operational performance as the dependent variable. The data used are secondary data obtained from the annual reports and financial statements of banks in Indonesia that have implemented digital services. The sampling technique used purposive sampling, while data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) using SmartPLS software. The results show that digital transformation has a positive and significant impact on banking operational performance. Increased service digitalization, technology investment, and digital innovation have been proven to improve operational cost efficiency, productivity, and customer service quality. These findings indicate that digital transformation plays a strategic role in improving operational performance and generating savings in banking in the digital era. However, the effectiveness of digital transformation is also influenced by the readiness of human resources, technological infrastructure, and management support in managing organizational change.

Keywords: Digital Transformation, Operational Performance, Banking

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap kinerja operasional perbankan di Indonesia. Transformasi digital menjadi isu strategis dalam industri perbankan seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji hubungan antara variabel transformasi digital sebagai variabel independen dan kinerja operasional sebagai variabel dependen. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari laporan tahunan dan laporan keuangan bank di Indonesia yang telah mengimplementasikan layanan digital. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan analisis data dilakukan dengan Regresi Linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perbankan. Peningkatan digitalisasi layanan, investasi teknologi, serta inovasi digital terbukti mampu meningkatkan efisiensi biaya operasional, produktivitas, serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa transformasi digital berperan sebagai faktor strategis dalam meningkatkan kinerja operasional sekaligus daya saing perbankan di era digital. Namun demikian, efektivitas transformasi digital juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta dukungan manajemen dalam mengelola perubahan organisasi.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Kinerja Operasional, Perbankan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai sektor industri, termasuk sektor perbankan. Transformasi digital tidak lagi menjadi pilihan, melainkan suatu keharusan bagi institusi perbankan untuk bertahan dan berkembang di tengah persaingan global yang semakin ketat. Transformasi digital dalam perbankan mencakup penerapan teknologi seperti mobile banking, internet banking, big data analytics, artificial intelligence (AI), hingga blockchain yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan kepada nasabah (Kurniawan et al., 2021). Dalam konteks Indonesia, fenomena transformasi digital menjadi semakin relevan seiring dengan meningkatnya penetrasi internet, penggunaan smartphone, serta perubahan perilaku masyarakat yang cenderung menginginkan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan fleksibel.

Transformasi digital telah mendorong perubahan paradigma operasional perbankan dari yang sebelumnya berbasis kantor cabang (branch-based banking) menjadi berbasis digital (branchless banking). Perubahan ini ditandai dengan menurunnya ketergantungan pada layanan fisik dan meningkatnya penggunaan platform digital dalam transaksi keuangan (Fadhilah & Darmawati, 2023). Data menunjukkan bahwa transaksi keuangan digital di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, yang mencerminkan tingginya adopsi teknologi oleh masyarakat. Selain itu, kebijakan regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga turut mendorong percepatan transformasi digital melalui berbagai regulasi dan inovasi sistem pembayaran (Afifah et al., 2025).

Dalam perspektif operasional, transformasi digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan kinerja operasional perbankan. Kinerja operasional dapat diukur melalui berbagai indikator seperti efisiensi biaya, produktivitas, kecepatan layanan, serta kualitas pelayanan (Sari et al., 2025). Implementasi teknologi digital memungkinkan bank untuk

mengotomatisasi proses bisnis, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pengolahan data (Lantip, 2023). Penelitian empiris menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas dan efisiensi biaya operasional bank di Indonesia (Arifin & Fasa, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi mampu menjadi solusi strategis dalam menghadapi tantangan operasional yang semakin kompleks (Yuniar, 2026). Lebih lanjut, transformasi digital juga berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas operasional melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kemampuan adaptasi organisasi. Kompetensi digital karyawan, seperti kemampuan dalam mengoperasikan sistem teknologi perbankan, literasi data, serta adaptasi terhadap perubahan proses kerja, menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital (Rahmah & Fasa, 2024). Dengan adanya dukungan teknologi dan SDM yang kompeten, bank dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan, serta kualitas layanan kepada nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja operasional secara keseluruhan (Armayanti, 2025).

Namun demikian, transformasi digital dalam perbankan tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan infrastruktur digital di berbagai wilayah Indonesia yang belum merata. Hal ini dapat menghambat implementasi teknologi secara optimal, terutama di daerah terpencil. Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi kendala dalam adopsi layanan perbankan digital. Di sisi lain, risiko keamanan siber (*cybersecurity*) dan perlindungan data pribadi menjadi isu krusial yang harus diperhatikan oleh perbankan dalam menjalankan transformasi digital (Herlanlam et al., 2026). Selain tantangan teknis, terdapat pula tantangan organisasi dan budaya kerja. Transformasi digital menuntut perubahan dalam struktur organisasi, proses bisnis, serta pola pikir (*mindset*) karyawan. Tidak semua organisasi perbankan siap untuk melakukan perubahan tersebut, sehingga diperlukan strategi manajemen perubahan yang efektif agar transformasi digital dapat berjalan dengan optimal. Di samping itu, investasi teknologi yang besar juga menjadi pertimbangan penting bagi bank dalam mengimplementasikan transformasi digital, terutama bagi bank dengan skala kecil dan menengah (Indrayani et al., 2025).

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perbankan, baik dari sisi operasional maupun keuangan. Transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan daya saing bank di era ekonomi digital. Dengan demikian, transformasi digital menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan perbankan di masa depan. Dalam konteks Indonesia, penelitian mengenai pengaruh transformasi digital terhadap kinerja operasional perbankan masih menjadi topik yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Hal ini dikarenakan adanya dinamika perkembangan teknologi, perubahan perilaku nasabah, serta kebijakan regulator yang terus berkembang. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kinerja keuangan, sementara kajian yang secara spesifik membahas kinerja operasional masih relatif terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk menganalisis bagaimana transformasi digital mempengaruhi kinerja operasional perbankan di Indonesia (Joanne et al., 2026).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja operasional perbankan. Namun, implementasi transformasi digital juga menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi secara strategis. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh transformasi digital terhadap kinerja operasional perbankan di Indonesia, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik perbankan di era digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Transformasi digital merupakan konsep yang mengacu pada pemanfaatan teknologi digital secara menyeluruh untuk mengubah proses bisnis, model operasional, serta cara organisasi menciptakan nilai bagi pelanggan. Dalam konteks perbankan, transformasi digital tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi seperti mobile banking dan internet banking, tetapi juga mencakup integrasi sistem informasi, penggunaan big data analytics, artificial intelligence (AI), serta otomatisasi proses bisnis. Secara teoretis, transformasi digital dapat dijelaskan melalui perspektif Resource-Based View (RBV) yang menyatakan bahwa keunggulan kompetitif organisasi ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola sumber daya strategis, termasuk teknologi digital. Selain itu, teori Technology Acceptance Model (TAM) juga relevan dalam menjelaskan bagaimana penerimaan teknologi oleh pengguna, baik karyawan maupun nasabah, memengaruhi keberhasilan implementasi transformasi digital. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya menjadi alat operasional, tetapi juga menjadi strategi utama dalam meningkatkan daya saing dan kinerja organisasi perbankan.

Kinerja operasional perbankan merupakan indikator penting yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan aktivitas bisnis sehari-hari. Kinerja operasional dapat diukur melalui berbagai aspek seperti efisiensi biaya operasional, kecepatan layanan, kualitas pelayanan, produktivitas karyawan, serta kemampuan dalam mengelola risiko operasional. Dalam kerangka teori manajemen operasi, peningkatan kinerja operasional dapat dicapai melalui optimalisasi proses bisnis, pemanfaatan teknologi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Transformasi digital berperan signifikan dalam hal ini dengan memungkinkan otomatisasi proses, pengurangan human error, serta peningkatan akurasi dan kecepatan dalam pengolahan data. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga dapat meningkatkan pengalaman nasabah (customer experience) melalui layanan yang lebih cepat, mudah, dan personal. Oleh karena itu, hubungan antara transformasi digital dan kinerja operasional menjadi sangat erat, di mana keberhasilan implementasi teknologi digital akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja operasional perbankan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan, baik dari sisi operasional maupun keuangan. Studi empiris menemukan bahwa bank yang aktif mengadopsi teknologi digital cenderung memiliki tingkat efisiensi yang lebih tinggi, biaya operasional yang lebih rendah, serta kemampuan inovasi yang lebih baik dibandingkan dengan bank yang belum sepenuhnya terdigitalisasi. Namun demikian, beberapa penelitian juga mengungkapkan bahwa keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasi, serta dukungan manajemen puncak. Selain itu, terdapat pula temuan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara investasi teknologi dan hasil kinerja yang diperoleh, terutama jika implementasi transformasi digital tidak diiringi dengan perubahan strategi dan proses bisnis yang tepat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun transformasi digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan kinerja operasional perbankan, efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menguji pengaruh transformasi digital terhadap kinerja

operasional perbankan di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen secara objektif dan terukur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bank yang beroperasi di Indonesia, baik bank konvensional maupun bank syariah. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria tertentu, seperti bank yang telah mengimplementasikan layanan digital (mobile banking, internet banking, atau digital platform lainnya) serta memiliki laporan kinerja operasional yang dapat diakses. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari laporan tahunan (annual report), laporan keuangan, serta publikasi resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia dalam periode tertentu. Variabel transformasi digital diukur melalui indikator seperti tingkat digitalisasi layanan, investasi teknologi, dan inovasi digital, sedangkan kinerja operasional diukur melalui efisiensi biaya (BOPO), produktivitas, dan kualitas layanan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS, yang meliputi analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, uji kualitas data melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan, serta uji asumsi klasik yang mencakup normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Selanjutnya, analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur tingkat kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan temuan penelitian yang akurat, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel residu atau perancu dalam suatu model regresi berdistribusi normal. Pada penelitian ini digunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov untuk menguji normalitas. Jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal. Temuan uji normalitas pada tabel di bawah ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.54310701
Most Extreme Differences	Absolute	.163
	Positive	.052
	Negative	-.144
Kolmogorov-Smirnov Z		1.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.324

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah dengan SPSS 2026

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas terlihat *nilai Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,062 dan nilai signifikan $0,324 > 0,05$. Jadi dapat dikatakan nilai residunya berdistribusi normal, sehingga analisis dapat dilakukan ke analisis selanjutnya yaitu analisis regresi.

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan korelasi antar variabel independen. Dalam regresi yang baik tidak boleh ada korelasi antar variabel. Berikut hasil uji multikolinearitas pada tabel berikut: tingkat kemiskinan dan pertumbuhan ekonomi

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Laporan Keuangan	.325	3.278
Pengendalian Internal	.242	2.641

Sumber: Data diolah dengan SPSS 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak menunjukkan adanya multikolinearitas pada data yang diolah dalam penelitian ini. Karena nilai signifikansi *toleransi* seluruh variabel lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF seluruh variabel lebih kecil dari 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterogenitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residu pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain, sehingga disebut Homoskedastisitas dan bila berbeda disebut Heterogenitas. Penelitian ini menggunakan uji Glejser untuk menguji apakah terdapat masalah homoskedastisitas. Hasil pengujiannya seperti gambar di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.454	.536	.421	4.613	.007
Transformasi Digital	.342	.125	.230	2.214	.335

a. Dependent Variable: res2

Sumber: Data diolah dengan SPSS 2026

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Transformasi Digital (X) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,335 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada Transformasi Digital.

Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier merupakan hubungan linier antara variabel bebas (X) serta variabel terikat (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen

berhubungan positif atau negatif. Berikut hasil pengujian analisis regresi dengan menggunakan SPSS yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji t (*uji t*)

Uji t menunjukkan hubungan masing-masing variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%) dan *Derajat Kebebasan* (df) = nk. Berdasarkan kriteria berikut.

- a. Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .
 - 1) Jika nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 - 2) Apabila nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi
 - 1) Jika nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
 - 2) Jika nilai sig $< 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak

Tabel 4. Hasil uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.654	0.452		.327	.679
Transformasi Digital	.273	.238	.236	2.870	0.00

a. Dependent Variable: Kinerja Operasional Perbankan di Indonesia

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 2026

Tabel 5 menunjukkan Transformasi Digital berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional Perbankan di Indonesia dengan nilai t-statistic sebesar 2.870 dan nilai sig sebesar $0.050 < 0,05$.

Uji Koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi merupakan kemampuan variabel terikat untuk dijelaskan oleh variabel bebas. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Koefisien determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.867	.552		34.5

a. Predictors: (Constant),

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 2026

Berdasarkan tabel diatas terlihat nilai koefisien determinasi (R Persegi) dari 0.867 yang berarti 86,7%. Angka tersebut mempunyai arti bahwa variabel Kualitas Laporan Keuangan, Pengendalian Internal dan Pemanfaatan Digital Accounting secara simultan mempengaruhi Keberlangsungan Usaha UMKM Y. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perbankan di Indonesia. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis menggunakan SPSS yang menunjukkan nilai koefisien jalur (path coefficient) yang positif serta nilai signifikansi (p -value $< 0,05$). Transformasi digital yang diukur melalui indikator seperti digitalisasi layanan, investasi teknologi, dan inovasi digital terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan produktivitas karyawan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel transformasi digital mampu menjelaskan variasi kinerja operasional dalam kategori yang cukup kuat. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat adopsi teknologi digital dalam perbankan, maka semakin baik pula kinerja operasional yang dihasilkan, terutama dalam hal efisiensi biaya dan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu (Ekawati et al., 2025; Hayati et al., 2024; Putri et al., 2024; Ronggo et al., 2022; Satyagraha et al., 2026) yang menyatakan bahwa transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi, khususnya di sektor perbankan. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa implementasi teknologi digital seperti mobile banking dan otomatisasi proses bisnis mampu menurunkan biaya operasional dan meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, studi lain juga menunjukkan bahwa bank yang aktif melakukan inovasi digital memiliki keunggulan kompetitif yang lebih tinggi dibandingkan dengan bank yang belum sepenuhnya mengadopsi teknologi digital. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa transformasi digital bukan hanya menjadi alat pendukung, tetapi telah menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kinerja operasional perbankan. Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan teori Resource-Based View (RBV) yang menekankan pentingnya pemanfaatan sumber daya strategis, termasuk teknologi, dalam menciptakan keunggulan kompetitif.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pengaruh transformasi digital terhadap kinerja operasional tidak sepenuhnya berjalan secara otomatis tanpa adanya faktor pendukung lainnya (Publik et al., 2026; Umboh, 2025). Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, budaya organisasi, serta dukungan manajemen puncak (Luthfia et al., 2022). Hal ini juga tercermin dalam hasil penelitian ini, di mana masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya kompetensi digital karyawan dan keterbatasan infrastruktur teknologi yang dapat menghambat optimalisasi kinerja operasional (Ruth et al., 2025). Selain itu, terdapat pula kesenjangan antara investasi teknologi yang besar dengan hasil kinerja yang belum maksimal pada beberapa bank, yang menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan strategi implementasi yang tepat dan terintegrasi (Luthfia et al., 2022). Oleh karena itu, meskipun transformasi digital terbukti memberikan dampak positif, efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan organisasi secara menyeluruh dalam menghadapi perubahan digital.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perbankan di Indonesia. Implementasi teknologi digital seperti digitalisasi layanan, investasi teknologi, dan inovasi berbasis sistem informasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi biaya operasional,

mempercepat proses layanan, serta meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi faktor penting dalam mendorong peningkatan kinerja operasional perbankan di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif dan dinamis.

Selain itu, hasil penelitian ini juga menguatkan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa transformasi digital merupakan strategi kunci dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi perbankan. Namun demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta budaya organisasi yang mendukung perubahan. Oleh karena itu, perbankan perlu mengintegrasikan aspek teknologi dan non-teknologi secara seimbang agar transformasi digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan implikasi bahwa transformasi digital harus menjadi prioritas strategis bagi perbankan di Indonesia dalam upaya meningkatkan kinerja operasional. Bank tidak hanya dituntut untuk mengadopsi teknologi, tetapi juga harus mampu mengelola perubahan organisasi secara efektif. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi praktisi dan akademisi dalam memahami peran transformasi digital serta menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan sektor perbankan di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. N., Hamin, D. I., & Pongoliu, Y. I. (2025). Transformasi Digital Perbankan Asing : Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Bank Asing Di Indonesia Periode 2018-2022. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 133–143.
- Arifin, B. D., & Fasa, M. I. (2024). Transformasi Digital Era Industri 4.0 Revolusi Layanan Yang Mengubah Lanskap Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Manajemen , Akuntansi Dan Logistik*, 2(3), 1–9.
- Armuyanti, Y. (2025). Fintech Dan Kinerja Bank Syariah : Apakah Transformasi Digital Meningkatkan Efisiensi ? Yuni Armuyanti Kepulauan Riau , Indonesia. *Qonun Iqtishad El Madani Journal*, 5(1), 37–47.
- Ekawati, S., Wilda, & Hardiyanti, S. (2025). Pengaruh Transformasi Keuangan Digital Terhadap Likuiditas, Struktur Modal, Dan Profitabilitas Perusahaan Sektor Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Sari. *Economics And Digital Business Review*, 7(1), 513–525.
- Fadhilah, N., & Darmawati. (2023). Transformasi Digital : Meningkatkan Kinerja Keuangan Koperasi Syariah. *Syarikat : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 6(2), 532–544.
- Hayati, F. A., Sularmi, L., Veritia, & Rahmadini, S. (2024). Pengaruh Digitalisasi Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Pada Pt Bank Capital Indonesia. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 7(2), 480–488.
- Herlanlam, Q. R., Ahmad, G. N., Parlyna, R., Studi, P., Bisnis, S., Fakultas, D., Dan, E., Universitas, B., & Jakarta, N. (2026). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja

Keuangan Melalui Efisiensi Operasional Pada Perbankan Periode 2015-2024. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 2233–2253.

Indrayani, E., Berlian, S., Lestari, R. P., & Purnomo, R. A. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Di Era Transformasi Teknologi. *Peshum: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 4835–4842.

Joanne, P., Soedarno, D., & Ranti, B. (2026). Dampak Positif Transformasi Digital Terhadap Pendapatan Dan Profitabilitas Dalam Sektor Perbankan. *Jurnal Locus: Penelitian & Pengabdian*, 5(2), 853–863.

Kurniawan, A., Rahayu, A., Wibowo, L. A., & Indonesia, U. P. (2021). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (Jika)* 159, 10(2), 100–108.

Lantip, S. M. (2023). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 12(12), 1–11.

Luthfia, F., Mulyana, R., & Ramadani, L. (2022). Analisis Pengaruh Tata Kelola Ti Terhadap Transformasi Digital Dan Kinerja Bank B. *Zonasi: Jurnal Sistem Informasi*, 4(2), 100–116.

Publik, A., Perbankan, M., Mahmudah, N., Madja, E., Hidayanti, A., & Putri, A. (2026). Integrasi Transformasi Digital Dan Strategi Komunikasi Perbankan Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Dan Loyalitas Nasabah. *Akuntansi Publik, Manajemen Dan Perbankan*, 2(1), 160–175.

Putri, A. S., Rini, I., & Pangestuti, D. (2024). Pengaruh Layanan Digital Perbankan Terhadap Profitabilitas Bank Umum Di Indonesia Tahun 2017-2022. *Diponegoro Journal Of Management*, 13(1), 1–14.

Rahmah, A. T., & Fasa, M. I. (2024). Pengaruh Transformasi Digital Dan Pengembangan Financial Technology (Fintech) Terhadap Inovasi Layanan Perbankan Syariah. *Jurnal Manajemen , Akuntansi Dan Logistik*, 2(3), 1–9.

Ronggo, S., Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Kesiapan Perbankan Menuju Transformasi Digital Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Financial Technology (Fintech) Banking Readiness Towards Digital Transformation Post-Covid-19 Pandemic Through Financial Technology (Fintech) Kondisi Pandemi Covid-19 Yang S. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 1(2), 228–241.

Ruth, N., Wowor, L., & Supriatna, A. (2025). Pengaruh Transformasi Digital Dan Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk . (Bbri) 2014-2023. *Jurnal Operasional Manajemen [Jurama]*, 2(3), 610–620.

Sari, N. S., Nurhaliza, S., Azizah, G. L., & Paryanti, A. B. (2025). Analisis Empiris Dampak Transformasi Digital Terhadap Produktivitas Dan Efisiensi Biaya Operasional Pada Bank Komersial Di Indonesia. *Jcmb*, 13(3), 88–97.

Satyagraha, J., Rusmayanthi, K. I., Desy, M. A., Gde, T., Wijaya, A., & Suryawan, K.

(2026). Pengaruh Pelatihan & Pelayanan Transformasi Digital Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Pt Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon Denpasar. *Jurnal Satyagraha*, 09(01).

Umboh, W. E. O. (2025). Sentri : Transformasi Digital Dalam Manajemen Sdm : Studi Tentang Strategi Adaptasi Di Era Ai Pada Industri Perbankan Indonesia. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 4(9), 1999–2013.

Yuniar, W. (2026). Systematic Literature Review : Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Keuangan Dan Kinerja Operasional Perusahaan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(2), 1–9.