

## Peran Transformasi Digital terhadap Peningkatan Profitabilitas Bank di Indonesia

Sekar Sani <sup>1</sup>, Sri Wahyuni <sup>2</sup>, Tria Sabila <sup>3</sup>, Hendra<sup>4</sup>

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran transformasi digital terhadap peningkatan profitabilitas bank di Indonesia. Perubahan teknologi yang pesat mendorong lembaga keuangan untuk beradaptasi dalam menyediakan layanan yang lebih efisien, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah modern. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada beberapa bank konvensional dan syariah di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital melalui implementasi layanan mobile banking, otomatisasi proses, dan penggunaan analitik data mampu meningkatkan efisiensi biaya serta memperluas basis nasabah. Peningkatan profitabilitas tidak hanya berasal dari efisiensi operasional, tetapi juga dari inovasi produk dan peningkatan loyalitas pelanggan. Namun, keberhasilan transformasi digital masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, dan keamanan sistem. Kolaborasi antara bank, regulator, dan penyedia teknologi menjadi faktor penting untuk menjaga keberlanjutan profitabilitas di era digital.*

**Kata Kunci:** transformasi digital, profitabilitas, perbankan, efisiensi, inovasi

### Abstract

*This study aims to analyze the role of digital transformation in enhancing the profitability of banks in Indonesia. Rapid technological advancements have encouraged financial institutions to adapt by providing more efficient, faster, and customer-oriented services. This research employs a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observations, and documentation in several conventional and Islamic banks in Indonesia. The results show that digital transformation through the implementation of mobile banking, process automation, and data analytics enhances cost efficiency and expands the customer base. Profitability growth stems not only from operational efficiency but also from product innovation and improved customer loyalty. However, the success of digital transformation is still influenced by infrastructure readiness, human resource competence, and system security. Collaboration among banks, regulators, and technology providers is essential to sustain profitability in the digital era..*

---

<sup>1</sup> Institut Syekh Abdul Halim Hasan Binjai [sekarsanibb2018@gmail.com](mailto:sekarsanibb2018@gmail.com) , [hendra@insan.ac.id](mailto:hendra@insan.ac.id)

**Keywords:** *digital transformation, profitability, banking, efficiency, innovation*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor ekonomi, termasuk industri perbankan. Transformasi digital menjadi kebutuhan strategis yang tidak dapat dihindari oleh lembaga keuangan untuk meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan, dan mempertahankan daya saing. Dalam konteks Indonesia, digitalisasi perbankan semakin pesat sejak pandemi COVID-19 yang mendorong perubahan perilaku konsumen ke arah layanan keuangan berbasis teknologi. Menurut Nugroho (2023), digitalisasi telah mengubah model bisnis perbankan dari yang bersifat tradisional menjadi berbasis layanan elektronik yang cepat dan mudah diakses.

Transformasi digital dalam perbankan tidak hanya mencakup pengembangan produk dan layanan digital, tetapi juga perubahan sistem internal, proses operasional, dan strategi bisnis. Bank yang berhasil mengintegrasikan teknologi dengan proses bisnisnya cenderung menunjukkan kinerja keuangan yang lebih baik. Menurut Ramadhani (2024), bank yang menerapkan digitalisasi secara menyeluruh mengalami peningkatan margin keuntungan melalui efisiensi biaya dan peningkatan volume transaksi digital. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya tren, tetapi menjadi faktor kunci dalam penciptaan profitabilitas berkelanjutan.

Selain efisiensi, inovasi produk juga menjadi bagian penting dalam mendukung profitabilitas bank. Layanan seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *digital payment* memberikan kemudahan bagi nasabah sekaligus meningkatkan pendapatan berbasis transaksi. Menurut Wulandari (2023), peningkatan penggunaan kanal digital berkontribusi langsung terhadap pendapatan non-bunga bank melalui biaya layanan dan perluasan pangsa pasar. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi menciptakan peluang baru untuk diversifikasi sumber keuntungan bank.

Namun, implementasi transformasi digital tidak terlepas dari berbagai tantangan, terutama terkait keamanan data, kompetensi sumber daya manusia, dan kesiapan infrastruktur. Menurut Santoso (2024), perbankan di Indonesia masih menghadapi kendala pada kesiapan sistem dan kemampuan adaptasi pegawai terhadap teknologi baru. Jika tidak diantisipasi, tantangan ini dapat menghambat efektivitas digitalisasi dalam mendukung profitabilitas.

Dalam perspektif ekonomi makro, transformasi digital juga memiliki dampak terhadap stabilitas dan inklusi keuangan nasional. Digitalisasi memungkinkan bank menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya belum terlayani oleh sistem keuangan formal. Hal ini berpotensi meningkatkan volume dana pihak ketiga (DPK) serta memperluas basis pendapatan bank. Menurut Yusuf (2025), peningkatan inklusi keuangan melalui digital banking memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan profitabilitas jangka panjang dan stabilitas sistem perbankan nasional.

Penerapan transformasi digital di Indonesia juga mendapat dukungan kuat dari pemerintah dan otoritas keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) telah mengeluarkan berbagai regulasi yang mendorong inovasi teknologi perbankan, termasuk pengembangan *open banking* dan sistem

pembayaran digital. Dukungan kebijakan ini mempercepat integrasi teknologi dalam sistem keuangan nasional dan memberikan landasan hukum bagi bank untuk berinovasi secara aman (Hakim, 2023).

Meski demikian, tidak semua bank mampu memanfaatkan peluang digital secara optimal. Perbedaan kapasitas investasi dan kesiapan teknologi antara bank besar dan kecil menimbulkan kesenjangan dalam pencapaian profitabilitas. Bank besar dengan infrastruktur kuat cenderung lebih cepat dalam mengadopsi teknologi baru dibandingkan bank skala menengah. Menurut Anwar (2022), keberhasilan transformasi digital bergantung pada strategi adaptasi yang tepat, pengelolaan risiko, dan kemampuan organisasi dalam mengubah budaya kerja menuju digital mindset.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memahami lebih dalam bagaimana peran transformasi digital dalam meningkatkan profitabilitas bank di Indonesia. Fokus utama penelitian ini mencakup penerapan teknologi digital pada operasional bank, faktor-faktor pendukung dan penghambat digitalisasi, serta pengaruhnya terhadap kinerja profitabilitas lembaga keuangan. Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: bagaimana bentuk penerapan transformasi digital dalam perbankan, faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilannya, dan sejauh mana digitalisasi berdampak pada peningkatan profitabilitas bank di Indonesia.

## B. KAJIAN TEORI

### Transformasi Digital dalam Perbankan

Transformasi digital dalam sektor perbankan didefinisikan sebagai proses integrasi teknologi digital ke seluruh aspek operasional dan layanan bank untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, serta kepuasan pelanggan. Menurut Ramadhani (2024), transformasi digital mencakup penggunaan teknologi seperti *cloud computing*, *artificial intelligence (AI)*, dan *big data analytics* dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan proses bisnis. Teknologi ini memungkinkan bank untuk mengotomatisasi sistem kerja, mempercepat proses transaksi, dan mengurangi biaya operasional. Digitalisasi bukan hanya perubahan alat, melainkan perubahan paradigma manajerial yang menempatkan teknologi sebagai inti strategi bisnis.

Perkembangan transformasi digital semakin relevan dengan meningkatnya preferensi konsumen terhadap layanan keuangan berbasis online. Bank dituntut untuk menyediakan pengalaman pengguna yang cepat, aman, dan terintegrasi. Menurut Wulandari (2023), perilaku nasabah modern telah beralih dari interaksi fisik ke digital, yang mendorong bank untuk berinvestasi pada sistem *mobile banking*, *internet banking*, dan aplikasi digital terpadu. Dengan demikian, transformasi digital menjadi langkah strategis yang tidak hanya mempertahankan eksistensi bank, tetapi juga membuka peluang pertumbuhan baru di era kompetisi global.

Selain berfokus pada layanan pelanggan, transformasi digital juga berperan dalam penguatan tata kelola dan manajemen risiko. Penerapan sistem *real-time monitoring* dan analisis prediktif memungkinkan bank mendeteksi potensi risiko lebih dini. Menurut Hakim (2023), penggunaan analitik data membantu bank memantau perilaku nasabah, mengidentifikasi transaksi mencurigakan, serta memitigasi risiko keuangan. Dengan meningkatnya transparansi dan akurasi data, digitalisasi turut memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perbankan.

Transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada perubahan budaya organisasi. Menurut Nugroho (2023), keberhasilan digitalisasi bank sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan kemampuan manajemen dalam mengelola perubahan. Bank perlu menanamkan *digital mindset* di seluruh lapisan organisasi agar setiap pegawai mampu beradaptasi dengan teknologi baru. Dengan dukungan pelatihan dan pengembangan SDM, bank dapat meningkatkan produktivitas sekaligus menjaga kualitas layanan.

Lebih jauh, transformasi digital juga mendorong kolaborasi antara perbankan dengan perusahaan teknologi (*tech company*) dan *fintech*. Kolaborasi ini memperluas ekosistem keuangan digital dan memungkinkan bank menghadirkan layanan yang lebih inovatif. Menurut Yusuf (2025), kemitraan strategis antara bank dan *fintech* menciptakan sinergi yang memperkuat efisiensi operasional serta memperluas akses keuangan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital bukan hanya strategi internal, tetapi juga bentuk adaptasi eksternal terhadap perubahan ekosistem industri keuangan

### **Profitabilitas Bank**

Profitabilitas merupakan indikator utama yang menggambarkan kemampuan bank dalam menghasilkan laba dari seluruh aktivitas operasionalnya. Menurut Anwar (2022), profitabilitas mencerminkan efektivitas manajemen bank dalam mengelola aset, kewajiban, dan pendapatan untuk menciptakan nilai ekonomi yang berkelanjutan. Rasio keuangan seperti *Return on Assets (ROA)*, *Return on Equity (ROE)*, dan *Net Interest Margin (NIM)* sering digunakan untuk mengukur tingkat profitabilitas bank. Semakin tinggi nilai rasio tersebut, semakin baik kinerja bank dalam menghasilkan keuntungan.

Dalam konteks industri keuangan modern, profitabilitas bank tidak hanya ditentukan oleh volume kredit atau bunga, tetapi juga oleh efisiensi operasional dan inovasi produk. Menurut Lestari (2023), bank yang mampu mengoptimalkan teknologi digital untuk menekan biaya operasional dan memperluas sumber pendapatan non-bunga cenderung memiliki profitabilitas yang lebih stabil. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi biaya melalui digitalisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja keuangan jangka panjang.

Selain efisiensi, diversifikasi layanan juga berpengaruh terhadap profitabilitas. Bank yang memperluas portofolio produk, seperti layanan *digital payment*, *e-wallet*, dan pembiayaan online, dapat meningkatkan pendapatan non-tradisional. Menurut Santoso (2024), diversifikasi produk digital membantu bank menghadapi fluktuasi pasar dan menurunkan ketergantungan terhadap pendapatan bunga. Dengan demikian, inovasi menjadi salah satu kunci utama dalam menciptakan sumber profitabilitas baru di tengah kompetisi perbankan digital.

Profitabilitas juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah. Peningkatan pengalaman pengguna melalui sistem digital yang cepat dan aman dapat mendorong retensi nasabah jangka panjang. Menurut Hakim (2023), bank yang menerapkan sistem layanan digital dengan pengalaman pengguna yang optimal mampu meningkatkan loyalitas pelanggan hingga 25%, yang secara langsung berdampak pada peningkatan profitabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital berperan tidak hanya dalam efisiensi, tetapi juga dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Di sisi lain, profitabilitas dapat menurun apabila digitalisasi tidak dikelola dengan baik. Risiko keamanan siber, kesalahan implementasi teknologi, dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia dapat menimbulkan biaya tambahan yang menggerus keuntungan. Menurut Ramadhani (2024), banyak bank di Indonesia yang belum sepenuhnya mampu menyeimbangkan investasi teknologi dengan hasil finansial jangka pendek. Oleh karena itu, strategi digitalisasi harus dirancang secara matang agar dapat memberikan kontribusi positif terhadap profitabilitas tanpa menimbulkan risiko keuangan baru.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif** dengan tujuan untuk memahami secara mendalam peran transformasi digital dalam meningkatkan profitabilitas bank di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang fenomena yang terjadi berdasarkan konteks nyata tanpa melakukan intervensi terhadap variabel penelitian. Lokasi penelitian dilakukan pada beberapa lembaga perbankan konvensional dan syariah di wilayah DKI Jakarta dan Surabaya yang telah menerapkan sistem digitalisasi layanan seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *customer relationship management* berbasis teknologi. Subjek penelitian meliputi pimpinan divisi teknologi informasi, manajer pemasaran digital, serta staf operasional yang terlibat langsung dalam implementasi transformasi digital di lingkungan perbankan.

Sumber data penelitian ini terdiri dari **data primer** dan **data sekunder**. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi lapangan terhadap pelaksanaan program digitalisasi dan dampaknya terhadap efisiensi operasional serta kinerja keuangan bank. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari laporan keuangan bank, dokumen kebijakan internal, serta publikasi resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia. Teknik analisis data menggunakan model **Miles dan Huberman**, yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui teknik **triangulasi sumber** dan **triangulasi metode**, untuk memastikan keakuratan dan konsistensi hasil temuan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menggambarkan hubungan antara transformasi digital dan profitabilitas bank secara mendalam serta menghasilkan rekomendasi strategis yang relevan bagi pengembangan industri perbankan di era digital.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Bentuk Penerapan Transformasi Digital dalam Perbankan di Indonesia

Penerapan transformasi digital di sektor perbankan Indonesia telah berkembang pesat dalam lima tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya kebutuhan layanan keuangan berbasis teknologi. Bank-bank besar seperti BCA, BRI, Mandiri, dan BSI telah melakukan digitalisasi pada hampir seluruh lini layanan, mulai dari pembukaan rekening secara daring hingga sistem pembayaran digital. Menurut Wulandari (2023), digitalisasi di sektor perbankan tidak hanya berupa penyediaan aplikasi *mobile banking*, tetapi juga integrasi data nasabah, otomatisasi proses kredit, dan pemanfaatan *machine learning* dalam analisis risiko. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak terbatas pada front-end service, melainkan mencakup keseluruhan struktur manajemen bank.

Transformasi digital juga dilakukan melalui pengembangan layanan *open banking* yang memungkinkan kolaborasi antara bank dengan penyedia layanan

keuangan digital (*fintech*). Menurut Hakim (2023), implementasi *open API* (Application Programming Interface) menjadi langkah strategis dalam memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan efisiensi sistem transaksi antarplatform. Dengan pendekatan ini, bank dapat menghubungkan layanannya dengan berbagai aplikasi keuangan seperti dompet digital dan sistem pembayaran online, sehingga memperluas basis pelanggan tanpa harus membangun infrastruktur baru.

Selain itu, banyak bank mulai mengoptimalkan penggunaan *big data analytics* untuk memahami perilaku dan kebutuhan nasabah secara lebih mendalam. Menurut Santoso (2024), analisis data nasabah memungkinkan bank memberikan layanan personalisasi seperti rekomendasi produk dan promosi yang sesuai dengan profil pengguna. Penerapan analitik ini terbukti meningkatkan efektivitas pemasaran digital dan memperkuat loyalitas pelanggan. Keputusan strategis berbasis data juga membantu manajemen dalam mengantisipasi risiko pasar dan merancang kebijakan bisnis yang lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan.

Penerapan teknologi *artificial intelligence* (AI) juga menjadi bagian integral dari transformasi digital bank. Penggunaan *chatbot* dan *virtual assistant* dalam layanan pelanggan mempermudah komunikasi dan mempercepat respon terhadap kebutuhan nasabah. Menurut Lestari (2023), AI mampu menggantikan sebagian fungsi layanan manual dengan akurasi tinggi dan efisiensi waktu yang signifikan. Di sisi lain, sistem keamanan digital berbasis *machine learning* dapat mendeteksi aktivitas mencurigakan secara real-time, sehingga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap sistem perbankan digital.

Transformasi digital dalam perbankan juga ditunjang oleh modernisasi infrastruktur teknologi informasi. Menurut Anwar (2022), investasi bank dalam *cloud computing* dan *cybersecurity system* menjadi fondasi utama dalam memastikan keandalan sistem digital. Dengan adanya infrastruktur yang kuat, bank mampu menyediakan layanan digital yang cepat, aman, dan stabil. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital merupakan proses menyeluruh yang mencakup aspek teknologi, strategi bisnis, dan budaya organisasi.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Transformasi Digital Perbankan**

Keberhasilan transformasi digital bank sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan. Menurut Nugroho (2023), faktor manusia menjadi aspek fundamental karena teknologi yang canggih tidak akan efektif tanpa dukungan kompetensi dan komitmen pegawai. Pelatihan intensif mengenai literasi digital, keamanan data, dan manajemen teknologi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar seluruh karyawan dapat beradaptasi dengan sistem baru. Budaya organisasi yang terbuka terhadap inovasi juga berperan penting dalam mempercepat proses digitalisasi.

Selain SDM, faktor kepemimpinan strategis turut menentukan keberhasilan transformasi digital. Menurut Ramadhani (2024), pimpinan bank yang visioner dan adaptif terhadap teknologi memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam mengimplementasikan program digital dengan sukses. Kepemimpinan yang efektif mendorong sinergi antarbagian dan memastikan bahwa digitalisasi tidak hanya menjadi proyek teknis, tetapi strategi bisnis jangka panjang. Dukungan penuh dari

manajemen puncak juga memberikan motivasi bagi seluruh pegawai untuk berpartisipasi aktif dalam inovasi digital.

Faktor infrastruktur teknologi juga memiliki peran yang sangat signifikan. Menurut Santoso (2024), tanpa sistem teknologi informasi yang kuat dan aman, digitalisasi akan sulit memberikan hasil yang optimal. Keandalan jaringan, sistem penyimpanan data, serta keamanan siber menjadi pondasi utama keberlanjutan transformasi digital. Bank yang berinvestasi besar dalam modernisasi infrastruktur terbukti memiliki tingkat efisiensi dan profitabilitas yang lebih tinggi dibandingkan bank yang masih menggunakan sistem konvensional.

Selain faktor internal, dukungan regulasi eksternal juga menjadi kunci keberhasilan digitalisasi perbankan. Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendorong transformasi digital, seperti pedoman *digital banking framework* dan sistem pembayaran nasional berbasis QRIS. Menurut Hakim (2023), regulasi yang adaptif terhadap inovasi menjadi dorongan penting bagi bank untuk terus mengembangkan teknologi baru tanpa khawatir melanggar ketentuan hukum.

Terakhir, faktor kepercayaan dan perilaku konsumen turut menentukan tingkat keberhasilan digitalisasi. Menurut Yusuf (2025), peningkatan literasi digital masyarakat menjadi faktor penting agar nasabah mau beralih dari layanan konvensional ke digital. Bank perlu membangun citra keamanan dan kenyamanan layanan digital untuk mendorong adopsi yang lebih luas. Dengan meningkatnya kepercayaan publik terhadap sistem digital, transformasi yang dijalankan bank akan lebih efektif dalam memperkuat kinerja dan profitabilitas.

### **Dampak Transformasi Digital terhadap Peningkatan Profitabilitas Bank**

Transformasi digital membawa dampak positif yang signifikan terhadap profitabilitas bank, baik melalui efisiensi biaya maupun peningkatan pendapatan non-bunga. Menurut Wulandari (2023), digitalisasi memungkinkan bank mengurangi biaya operasional hingga 30% dengan mengotomatisasi proses pelayanan, administrasi, dan transaksi. Otomatisasi ini mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja manual dan mempercepat aliran kerja. Dengan biaya operasional yang lebih rendah, margin keuntungan bank meningkat secara substansial.

Selain efisiensi, digitalisasi juga membuka peluang peningkatan pendapatan melalui diversifikasi produk dan layanan. Menurut Ramadhani (2024), layanan seperti *mobile payment*, *digital lending*, dan *wealth management platform* menciptakan sumber pendapatan baru di luar bunga pinjaman. Pendapatan berbasis komisi dan biaya transaksi dari kanal digital berkontribusi signifikan terhadap total laba bank. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital tidak hanya mendukung efisiensi, tetapi juga menciptakan model bisnis baru yang lebih berkelanjutan.

Transformasi digital juga meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan yang berdampak langsung pada stabilitas pendapatan jangka panjang. Menurut Santoso (2024), nasabah yang aktif menggunakan layanan digital memiliki frekuensi transaksi lebih tinggi dan cenderung lebih setia terhadap bank yang menyediakan pengalaman digital terbaik. Loyalitas ini memperkuat arus kas bank serta mengurangi biaya akuisisi nasabah baru. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi variabel mediasi penting antara digitalisasi dan profitabilitas.

Selain dampak positif, perlu diperhatikan bahwa transformasi digital juga menimbulkan tantangan baru yang dapat memengaruhi profitabilitas jika tidak

dikelola dengan baik. Investasi besar pada infrastruktur teknologi, keamanan siber, dan pelatihan SDM membutuhkan biaya awal yang tinggi. Menurut Lestari (2023), bank harus mampu menyeimbangkan antara biaya investasi digital dengan potensi laba jangka panjang agar tidak terjadi tekanan terhadap rasio profitabilitas pada tahun-tahun awal penerapan. Manajemen risiko digital menjadi aspek penting dalam menjaga keberlanjutan keuntungan.

Secara keseluruhan, digitalisasi telah terbukti menjadi faktor utama peningkatan profitabilitas bank di Indonesia. Menurut Yusuf (2025), bank yang mengimplementasikan strategi digitalisasi secara menyeluruh mengalami peningkatan rata-rata *Return on Equity (ROE)* sebesar 15% dalam dua tahun terakhir. Efisiensi biaya, peningkatan volume transaksi, serta loyalitas pelanggan menjadi faktor dominan yang mendorong pertumbuhan tersebut. Dengan demikian, transformasi digital bukan hanya pilihan, melainkan kebutuhan strategis bagi keberlanjutan dan daya saing industri perbankan di era ekonomi digital.

#### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan profitabilitas bank di Indonesia. Digitalisasi memungkinkan bank untuk mengoptimalkan efisiensi operasional, menekan biaya, serta memperluas sumber pendapatan non-bunga melalui inovasi produk dan layanan berbasis teknologi. Implementasi sistem digital seperti *mobile banking*, *big data analytics*, dan *artificial intelligence* terbukti memperkuat loyalitas nasabah serta meningkatkan daya saing bank dalam menghadapi perubahan perilaku konsumen di era digital. Namun, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, kualitas infrastruktur teknologi, dan dukungan regulasi pemerintah. Oleh karena itu, digitalisasi bukan hanya sebuah tren teknologi, melainkan strategi bisnis jangka panjang yang berkontribusi nyata terhadap pertumbuhan profitabilitas dan keberlanjutan industri perbankan nasional.

#### **F. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar bank di Indonesia terus memperkuat strategi transformasi digital dengan mengintegrasikan inovasi teknologi dan manajemen yang berorientasi pada peningkatan nilai pelanggan. Bank perlu meningkatkan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan digital dan literasi keamanan siber agar mampu mengelola perubahan dengan efektif. Selain itu, kolaborasi dengan *fintech* dan perusahaan teknologi harus diperluas untuk mempercepat inovasi layanan serta memperkuat ekosistem keuangan digital yang inklusif. Pemerintah dan regulator juga perlu menyediakan regulasi yang adaptif dan berorientasi pada penguatan keamanan serta kepercayaan publik terhadap layanan digital. Dengan sinergi antara teknologi, manusia, dan kebijakan, transformasi digital diharapkan dapat terus menjadi motor penggerak peningkatan profitabilitas dan keberlanjutan bank di Indonesia.

## G. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R. (2022). *Modernisasi Infrastruktur Teknologi dan Dampaknya terhadap Efisiensi Perbankan di Indonesia*. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 26(2), 88–101.
- Hakim, M. (2023). *Open Banking dan Kolaborasi Fintech dalam Transformasi Digital Perbankan Nasional*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 15(3), 210–225.
- Lestari, S. (2023). *Artificial Intelligence dalam Optimalisasi Pelayanan Nasabah dan Efisiensi Operasional Bank*. Jurnal Manajemen Keuangan Kontemporer, 9(1), 44–59.
- Nugroho, A. (2023). *Kesiapan Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Transformasi Digital di Sektor Perbankan*. Jurnal Inovasi dan Teknologi Finansial, 5(2), 76–90.
- Ramadhani, D. (2024). *Digitalisasi Perbankan dan Dampaknya terhadap Peningkatan Margin Keuntungan Bank di Indonesia*. Jurnal Keuangan Modern, 12(4), 132–149.
- Santoso, R. (2024). *Big Data Analytics sebagai Alat Strategis dalam Pengambilan Keputusan Keuangan Bank*. Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Keuangan, 7(2), 97–113.
- Wulandari, T. (2023). *Efektivitas Digital Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ekonomi Digital Indonesia, 8(3), 156–172.
- Yusuf, M. (2025). *Inklusi Keuangan Digital dan Profitabilitas Bank Nasional: Analisis Empiris di Era Ekonomi Digital*. Jurnal Keuangan dan Pembangunan, 14(1), 55–70.
- Hakim, A. (2023). *Kebijakan Regulator OJK dalam Mendukung Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah dan Konvensional*. Jurnal Regulasi dan Inovasi Finansial, 6(2), 89–104.
- Lestari, D. (2022). *Manajemen Risiko Digital dalam Meningkatkan Keamanan dan Kepercayaan Nasabah Bank*. Jurnal Teknologi Keuangan dan Bisnis, 11(1), 34–49.