

PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP KINERJA LEMBAGA KEUANGAN DI ERA EKONOMI MODERN

Achmarul Fajar¹, Enjang Tri Fauwas², Zufawra Ramadhani³, Dinda Dwi Syachputri Priandini⁴

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Madura^{1,2,3,4}

Email: Fajar@unira.ac.id¹, trifauwasenang@gmail.com², zufawraramadhani07@gmail.com³, dindadwi.418@gmail.com⁴

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 5
Bulan : Mei
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

This study aims to analyze the impact of digitalization on the performance of financial institutions in the modern economic era. The research employs a qualitative approach using a literature review method, drawing from scientific journals, books, and industry reports related to financial digitalization. The findings indicate that digitalization has a positive impact on the performance of financial institutions, particularly in improving operational efficiency, reducing transaction costs, and expanding access to financial services. Furthermore, digitalization promotes product innovation and enhances service quality, leading to increased customer satisfaction and competitiveness. However, the implementation of digitalization also faces several challenges, such as data security risks, digital literacy gaps, and suboptimal regulations. Therefore, comprehensive strategies from financial institutions and supportive government regulations are necessary to ensure effective and sustainable digital transformation.

Keyword: *Digitalization, Financial Institution Performance, Operational Efficiency, Financial Inclusion*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap kinerja lembaga keuangan di era ekonomi modern. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur, yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku, dan laporan industri terkait digitalisasi keuangan. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan dampak positif terhadap kinerja lembaga keuangan, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional, menurunkan biaya transaksi, serta memperluas akses layanan keuangan. Selain itu, digitalisasi juga mendorong inovasi produk dan meningkatkan kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan nasabah dan daya saing lembaga. Namun, implementasi digitalisasi juga menghadapi berbagai tantangan, seperti risiko keamanan data, kesenjangan literasi digital, serta regulasi yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif dari lembaga keuangan dan dukungan regulasi dari pemerintah agar digitalisasi dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Digitalisasi, Kinerja Lembaga Keuangan, Efisiensi Operasional, Inklusi Keuangan*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan yang sangat signifikan di berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor ekonomi dan keuangan. Era ekonomi modern ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi yang semakin luas dan intensif, seperti internet, kecerdasan buatan (artificial intelligence), big data, serta berbagai sistem berbasis digital lainnya. Kemajuan ini tidak hanya memengaruhi cara individu berkomunikasi dan berinteraksi, tetapi juga mendorong perubahan mendasar dalam sistem operasional lembaga keuangan (Noor, 2024).

Transformasi digital dalam sektor keuangan dapat dilihat dari pesatnya perkembangan berbagai layanan berbasis teknologi, seperti mobile banking, internet banking, serta munculnya perusahaan teknologi finansial (fintech). Lembaga keuangan kini mulai beralih dari sistem konvensional yang bergantung pada kantor fisik menuju layanan digital yang lebih fleksibel dan efisien. Perubahan ini memungkinkan lembaga keuangan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, serta mampu menjangkau nasabah dalam skala yang lebih luas.

Selain itu, perkembangan digitalisasi juga dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang semakin adaptif terhadap teknologi. Masyarakat modern cenderung menginginkan layanan yang praktis, cepat, dan dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu dan tempat. Penggunaan dompet digital, transaksi non-tunai (cashless), serta berbagai aplikasi keuangan digital telah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari, sehingga mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi.

Perubahan perilaku tersebut menuntut lembaga keuangan untuk meningkatkan kualitas layanan serta menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar yang dinamis. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, lembaga keuangan dituntut untuk mampu memberikan layanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga aman dan inovatif. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi strategi penting dalam mempertahankan eksistensi sekaligus meningkatkan daya saing di era ekonomi modern.

Di sisi lain, digitalisasi juga memberikan peluang besar bagi lembaga keuangan untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan memanfaatkan teknologi digital, lembaga keuangan dapat mengoptimalkan proses operasional, mengurangi biaya, serta meningkatkan produktivitas. Selain itu, digitalisasi juga membuka peluang untuk menciptakan berbagai produk dan layanan baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Ayem, 2021).

Namun, penerapan digitalisasi tidak terlepas dari berbagai tantangan yang perlu dihadapi, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan data, serta kemampuan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penting untuk memahami secara komprehensif bagaimana digitalisasi memengaruhi kinerja lembaga keuangan, baik dari sisi manfaat maupun tantangan yang ditimbulkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah utama, yaitu bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap kinerja lembaga keuangan serta faktor-faktor digitalisasi apa saja yang memengaruhi efisiensi dan profitabilitas lembaga keuangan. Rumusan masalah ini menjadi dasar dalam mengkaji hubungan antara transformasi digital dan peningkatan kinerja di sektor keuangan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak digitalisasi terhadap kinerja lembaga keuangan serta mengidentifikasi manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis dengan menambah literatur ilmiah terkait digitalisasi keuangan, serta secara praktis menjadi referensi bagi lembaga keuangan dalam merumuskan strategi yang tepat guna meningkatkan efisiensi, kinerja, dan daya saing di era ekonomi modern.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (literature review) yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam berbagai temuan penelitian terkait pengaruh digitalisasi terhadap kinerja lembaga keuangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari berbagai referensi yang relevan, seperti jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku akademik, laporan industri, serta publikasi resmi yang membahas perkembangan digitalisasi di sektor keuangan. Pemilihan sumber dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan kredibilitas, relevansi topik, serta kebaruan tahun terbit agar informasi yang digunakan tetap aktual dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur pada berbagai database ilmiah, seperti Google Scholar, Scopus, dan sumber terpercaya lainnya. Proses ini mencakup identifikasi, pengumpulan, dan pengelompokan literatur yang sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu dengan menguraikan, membandingkan, dan mensintesis hasil-hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan antara digitalisasi dan kinerja lembaga keuangan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat dihasilkan

kesimpulan yang sistematis dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Digitalisasi dalam Lembaga Keuangan

Digitalisasi dalam lembaga keuangan merupakan proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek operasional dan layanan keuangan guna meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Transformasi ini tidak hanya mencakup penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga perubahan model bisnis, budaya organisasi, serta cara lembaga keuangan berinteraksi dengan pelanggan. Dalam konteks ekonomi modern, digitalisasi menjadi elemen penting yang mendorong inovasi dan daya saing lembaga keuangan di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Secara konseptual, digitalisasi dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah proses manual menjadi sistem berbasis digital yang lebih otomatis dan terintegrasi. Dalam lembaga keuangan, digitalisasi memungkinkan pengolahan data secara real-time, peningkatan transparansi, serta pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Hal ini memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja, baik dari segi operasional maupun pelayanan (Sirait, 2024).

Salah satu bentuk implementasi digitalisasi yang paling umum adalah layanan mobile banking. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat smartphone, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk keuangan lainnya. Kehadiran mobile banking tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi nasabah, tetapi juga mengurangi beban operasional lembaga keuangan karena berkurangnya kebutuhan akan layanan berbasis kantor fisik.

Selain itu, internet banking juga menjadi bagian penting dari digitalisasi di sektor keuangan. Layanan ini memungkinkan akses ke sistem perbankan melalui jaringan internet dengan menggunakan komputer atau perangkat lainnya. Internet banking memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk mengelola keuangan mereka kapan saja dan di mana saja, sehingga meningkatkan efisiensi waktu serta memperluas jangkauan layanan lembaga keuangan.

Perkembangan teknologi juga melahirkan inovasi baru dalam bentuk financial technology (fintech). Fintech merupakan kombinasi antara layanan keuangan dan teknologi yang menghadirkan berbagai solusi inovatif, seperti pembayaran digital, peer-to-peer lending, dan dompet elektronik. Kehadiran fintech mendorong kompetisi di sektor keuangan sekaligus

menjadi peluang bagi lembaga keuangan untuk berkolaborasi dalam menciptakan layanan yang lebih inovatif dan inklusif.

Selain fintech, pemanfaatan kecerdasan buatan atau artificial intelligence (AI) juga semakin berkembang dalam lembaga keuangan. AI digunakan untuk berbagai keperluan, seperti analisis data nasabah, deteksi penipuan (fraud detection), serta layanan pelanggan melalui chatbot. Penggunaan AI mampu meningkatkan akurasi analisis serta efisiensi operasional, sehingga memberikan nilai tambah bagi lembaga keuangan dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan (Kilay, 2022).

Berbagai bentuk digitalisasi tersebut menunjukkan bahwa teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja lembaga keuangan. Digitalisasi tidak hanya mempermudah akses layanan bagi nasabah, tetapi juga membantu lembaga keuangan dalam mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan efisiensi, serta memperkuat daya saing di era ekonomi modern yang serba digital.

Indikator Kinerja Lembaga Keuangan

Indikator kinerja lembaga keuangan merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu lembaga mampu menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien. Dalam konteks digitalisasi, kinerja lembaga keuangan tidak hanya dilihat dari aspek keuangan semata, tetapi juga dari kualitas layanan dan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan indikator yang komprehensif agar dapat menggambarkan kondisi kinerja lembaga secara menyeluruh di era ekonomi modern (Lestari, 2024).

Salah satu indikator utama dalam menilai kinerja lembaga keuangan adalah profitabilitas, yang umumnya diukur menggunakan rasio seperti Return on Assets (ROA) dan Return on Equity (ROE). ROA menunjukkan kemampuan lembaga dalam menghasilkan laba dari seluruh aset yang dimiliki, sedangkan ROE menggambarkan tingkat pengembalian yang diperoleh pemegang saham atas modal yang diinvestasikan. Digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan profitabilitas melalui efisiensi biaya operasional serta peningkatan volume transaksi yang dilakukan secara digital.

Selain profitabilitas, efisiensi operasional juga menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja lembaga keuangan. Efisiensi ini dapat dilihat dari kemampuan lembaga dalam mengelola sumber daya, baik tenaga kerja, waktu, maupun biaya operasional. Penerapan teknologi digital seperti otomatisasi sistem dan layanan berbasis aplikasi mampu mengurangi biaya operasional, mempercepat proses transaksi, serta meminimalkan kesalahan manusia (human error), sehingga meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Kualitas layanan juga merupakan indikator yang tidak kalah penting dalam menilai kinerja lembaga keuangan. Di era digital, kualitas layanan tidak hanya diukur dari interaksi langsung antara pegawai dan nasabah, tetapi juga dari kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan layanan, serta keamanan sistem. Lembaga keuangan yang mampu menyediakan layanan digital yang stabil, responsif, dan aman cenderung memiliki nilai tambah di mata nasabah.

Selanjutnya, kepuasan nasabah menjadi indikator yang mencerminkan keberhasilan lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan akses layanan, kecepatan transaksi, biaya yang kompetitif, serta pengalaman pengguna (*user experience*). Digitalisasi memungkinkan lembaga keuangan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan responsif, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Hubungan antara indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa kinerja lembaga keuangan bersifat multidimensional. Profitabilitas yang tinggi tidak akan berkelanjutan tanpa didukung oleh efisiensi operasional, kualitas layanan yang baik, serta kepuasan nasabah yang tinggi. Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu mengintegrasikan strategi digitalisasi secara menyeluruh agar dapat meningkatkan seluruh aspek kinerja secara simultan (Margareta, 2025).

Indikator kinerja seperti profitabilitas, efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah menjadi parameter penting dalam menilai keberhasilan transformasi digital di lembaga keuangan. Penerapan digitalisasi yang tepat tidak hanya mampu meningkatkan kinerja finansial, tetapi juga memperkuat hubungan dengan nasabah serta meningkatkan daya saing lembaga di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Pengaruh Digitalisasi terhadap Kinerja

Digitalisasi telah membawa perubahan yang signifikan terhadap kinerja lembaga keuangan di era ekonomi modern. Transformasi ini tidak hanya memengaruhi cara lembaga keuangan beroperasi, tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan efisiensi, penurunan biaya, serta peningkatan kualitas layanan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, lembaga keuangan mampu mengoptimalkan proses bisnis dan memberikan nilai tambah yang lebih besar kepada nasabah.

Salah satu pengaruh utama digitalisasi adalah peningkatan efisiensi operasional. Melalui penerapan sistem berbasis teknologi seperti otomatisasi proses dan integrasi data, lembaga keuangan dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu dan

tenaga. Hal ini memungkinkan penyelesaian transaksi menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga meningkatkan produktivitas kerja secara keseluruhan (Astari, 2022).

Efisiensi operasional yang meningkat juga berdampak pada kemampuan lembaga keuangan dalam mengelola sumber daya secara lebih optimal. Dengan adanya digitalisasi, kebutuhan terhadap tenaga kerja untuk tugas-tugas administratif dapat dikurangi, sehingga sumber daya manusia dapat dialihkan ke fungsi yang lebih strategis. Selain itu, sistem digital juga meminimalkan kesalahan manusia (*human error*) yang sering terjadi dalam proses manual.

Pengaruh digitalisasi berikutnya adalah penurunan biaya transaksi. Layanan digital seperti *mobile banking* dan *internet banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi biaya operasional lembaga keuangan, seperti biaya administrasi, operasional kantor, dan penggunaan kertas.

Penurunan biaya transaksi ini memberikan keuntungan baik bagi lembaga keuangan maupun nasabah. Lembaga keuangan dapat meningkatkan margin keuntungan melalui efisiensi biaya, sementara nasabah dapat menikmati layanan dengan biaya yang lebih rendah atau bahkan gratis. Dengan demikian, digitalisasi menciptakan efisiensi ekonomi yang lebih luas dalam sistem keuangan.

Selain itu, digitalisasi juga berperan dalam meningkatkan akses layanan keuangan kepada masyarakat. Teknologi digital memungkinkan layanan keuangan menjangkau daerah terpencil yang sebelumnya sulit dijangkau oleh lembaga keuangan konvensional. Melalui aplikasi digital dan platform online, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan keuangan hanya dengan menggunakan perangkat *smartphone* dan koneksi internet.

Peningkatan akses ini juga mendukung inklusi keuangan, yaitu upaya untuk memberikan akses layanan keuangan kepada seluruh lapisan masyarakat. Dengan semakin mudahnya akses terhadap layanan keuangan, masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani (*unbanked*) kini dapat memanfaatkan berbagai produk keuangan, seperti tabungan, pinjaman, dan pembayaran digital. Hal ini berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang lebih merata (Jayanti, 2023).

Digitalisasi juga meningkatkan daya saing lembaga keuangan di tengah persaingan industri yang semakin ketat. Lembaga keuangan yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi cenderung lebih unggul dalam memberikan layanan yang cepat, aman, dan inovatif. Sebaliknya, lembaga yang lambat dalam mengadopsi digitalisasi berisiko tertinggal dan kehilangan pangsa pasar. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi strategi penting

dalam mempertahankan dan meningkatkan posisi kompetitif lembaga keuangan di era ekonomi modern.

Dampak Positif Digitalisasi

Digitalisasi memberikan berbagai dampak positif yang signifikan terhadap perkembangan lembaga keuangan di era ekonomi modern. Transformasi digital tidak hanya mengubah cara lembaga keuangan beroperasi, tetapi juga membuka peluang baru dalam menciptakan nilai tambah bagi nasabah. Dengan memanfaatkan teknologi digital, lembaga keuangan mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperluas jangkauan bisnisnya.

Salah satu dampak positif utama dari digitalisasi adalah munculnya inovasi produk dan layanan. Lembaga keuangan kini dapat menghadirkan berbagai produk berbasis digital, seperti dompet elektronik, layanan pembayaran online, serta pinjaman berbasis aplikasi. Inovasi ini tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga memberikan pengalaman baru yang lebih praktis dan efisien bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka (Sasmito, 2025).

Selain itu, digitalisasi memungkinkan lembaga keuangan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan pasar yang terus berkembang. Dengan dukungan teknologi seperti analisis data dan kecerdasan buatan, lembaga keuangan dapat memahami perilaku nasabah secara lebih mendalam. Hal ini memungkinkan pengembangan produk yang lebih personal dan sesuai dengan preferensi masing-masing nasabah.

Dampak positif berikutnya adalah perluasan pasar. Melalui platform digital, lembaga keuangan tidak lagi terbatas pada wilayah geografis tertentu. Layanan keuangan dapat diakses oleh masyarakat dari berbagai daerah, termasuk wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan konvensional. Hal ini membuka peluang bagi lembaga keuangan untuk meningkatkan jumlah nasabah serta memperluas pangsa pasar secara signifikan.

Perluasan pasar ini juga didukung oleh meningkatnya penggunaan perangkat digital di kalangan masyarakat. Dengan semakin banyaknya pengguna smartphone dan internet, potensi pasar bagi layanan keuangan digital menjadi semakin besar. Kondisi ini memberikan kesempatan bagi lembaga keuangan untuk menjangkau segmen pasar baru, termasuk generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi.

Selain inovasi dan perluasan pasar, digitalisasi juga meningkatkan kecepatan layanan. Proses transaksi yang sebelumnya membutuhkan waktu lama kini dapat dilakukan dalam hitungan detik melalui sistem digital. Hal ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan, seperti transfer dana, pembayaran, dan pembelian produk keuangan lainnya (Noor, 2024).

Kecepatan layanan ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Lembaga keuangan yang mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan efisien akan memiliki keunggulan kompetitif di tengah persaingan industri yang semakin ketat. Dengan demikian, digitalisasi menjadi faktor penting dalam mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan lembaga keuangan di era ekonomi modern.

Tantangan dan Risiko Digitalisasi

Meskipun digitalisasi memberikan berbagai manfaat bagi lembaga keuangan, transformasi ini juga menghadirkan sejumlah tantangan dan risiko yang tidak dapat diabaikan. Implementasi teknologi digital menuntut kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, serta sistem pengelolaan risiko yang memadai. Tanpa pengelolaan yang baik, digitalisasi justru dapat menimbulkan masalah baru yang berdampak pada kinerja dan kepercayaan nasabah.

Salah satu tantangan utama dalam digitalisasi adalah risiko keamanan data (cybersecurity). Lembaga keuangan mengelola data sensitif seperti informasi pribadi nasabah, data transaksi, dan aset keuangan, sehingga menjadi target utama serangan siber. Ancaman seperti peretasan, pencurian data, dan serangan phishing dapat merugikan lembaga keuangan maupun nasabah secara signifikan (Ayem, 2021).

Risiko keamanan data ini semakin meningkat seiring dengan berkembangnya teknologi digital dan meningkatnya volume transaksi online. Sistem yang terhubung secara luas melalui internet membuka celah bagi pihak yang tidak bertanggung jawab untuk mengeksploitasi kelemahan sistem. Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu menginvestasikan teknologi keamanan yang canggih serta menerapkan sistem pengawasan yang ketat.

Selain aspek teknologi, faktor sumber daya manusia juga berperan penting dalam menjaga keamanan sistem. Kurangnya kesadaran dan pemahaman terhadap keamanan digital dapat menjadi titik lemah yang dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan siber. Oleh karena itu, edukasi dan pelatihan terkait keamanan digital bagi karyawan dan nasabah menjadi hal yang sangat penting untuk meminimalkan risiko.

Tantangan berikutnya adalah kesenjangan literasi digital di masyarakat. Tidak semua lapisan masyarakat memiliki kemampuan dan pemahaman yang memadai dalam menggunakan teknologi digital. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan dalam mengakses layanan keuangan digital, sehingga dapat memperlebar kesenjangan akses terhadap layanan keuangan.

Kesenjangan literasi digital juga berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Nasabah yang kurang memahami teknologi cenderung merasa ragu atau takut menggunakan layanan keuangan digital karena khawatir terhadap risiko keamanan. Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu melakukan edukasi yang intensif serta menyediakan layanan yang mudah digunakan (user-friendly).

Selain itu, regulasi yang belum optimal juga menjadi tantangan dalam implementasi digitalisasi di sektor keuangan. Perkembangan teknologi yang sangat cepat sering kali tidak diimbangi dengan kebijakan dan regulasi yang memadai. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum serta potensi penyalahgunaan teknologi dalam layanan keuangan (Sirait, 2024).

Dengan demikian, tantangan dan risiko digitalisasi perlu dikelola secara komprehensif oleh lembaga keuangan dan pihak regulator. Penguatan sistem keamanan, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penyusunan regulasi yang adaptif menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa digitalisasi dapat berjalan secara aman, inklusif, dan berkelanjutan di era ekonomi modern.

Analisis Perbandingan Hasil Studi Terdahulu

Analisis terhadap berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja lembaga keuangan, meskipun dengan tingkat dan bentuk dampak yang bervariasi. Sejumlah penelitian menekankan bahwa adopsi teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional dan profitabilitas, sementara penelitian lain menyoroti pentingnya kesiapan organisasi dan lingkungan eksternal dalam menentukan keberhasilan digitalisasi (Kilay, 2022).

Persamaan temuan dari berbagai penelitian umumnya terletak pada kesimpulan bahwa digitalisasi berkontribusi positif terhadap kinerja lembaga keuangan. Banyak studi menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan teknologi finansial lainnya dapat meningkatkan efisiensi biaya, mempercepat proses transaksi, serta memperluas akses layanan keuangan kepada masyarakat. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepuasan nasabah dan daya saing lembaga keuangan.

Selain itu, sebagian besar penelitian juga sepakat bahwa digitalisasi mendorong inovasi dalam produk dan layanan keuangan. Lembaga keuangan yang aktif mengadopsi teknologi cenderung lebih mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar yang dinamis. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai strategi bisnis untuk menciptakan keunggulan kompetitif.

Namun demikian, terdapat perbedaan temuan di antara berbagai penelitian terkait besarnya pengaruh digitalisasi terhadap kinerja lembaga keuangan. Beberapa studi menunjukkan dampak yang sangat signifikan terhadap peningkatan profitabilitas, sementara studi lainnya menemukan bahwa pengaruh tersebut tidak selalu langsung atau bahkan tidak signifikan dalam jangka pendek. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh variasi dalam objek penelitian, metode analisis, serta indikator kinerja yang digunakan.

Perbedaan temuan juga terlihat dalam hal tantangan yang dihadapi selama proses digitalisasi. Beberapa penelitian menekankan bahwa risiko keamanan data dan kesiapan teknologi menjadi hambatan utama, sementara penelitian lain lebih menyoroti faktor sumber daya manusia dan literasi digital sebagai kendala yang dominan. Hal ini menunjukkan bahwa konteks lingkungan dan karakteristik lembaga keuangan sangat memengaruhi hasil implementasi digitalisasi.

Faktor-faktor yang memengaruhi hasil penelitian mengenai digitalisasi dan kinerja lembaga keuangan dapat dibedakan menjadi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kesiapan teknologi, kualitas sumber daya manusia, budaya organisasi, serta strategi manajemen dalam mengadopsi inovasi digital. Lembaga keuangan yang memiliki kesiapan internal yang baik cenderung memperoleh manfaat digitalisasi secara optimal.

Sementara itu, faktor eksternal meliputi regulasi pemerintah, tingkat persaingan industri, serta tingkat literasi digital masyarakat. Lingkungan eksternal yang mendukung, seperti kebijakan yang adaptif dan infrastruktur digital yang memadai, akan mempercepat proses transformasi digital dan meningkatkan dampaknya terhadap kinerja lembaga keuangan. Sebaliknya, keterbatasan infrastruktur dan regulasi yang belum optimal dapat menghambat efektivitas digitalisasi (Lestari, 2024).

Dengan demikian, analisis perbandingan hasil studi terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi secara umum memberikan dampak positif terhadap kinerja lembaga keuangan, meskipun terdapat variasi dalam hasil yang diperoleh. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Oleh karena itu, penting bagi lembaga keuangan untuk mempertimbangkan berbagai faktor tersebut dalam merancang dan mengimplementasikan strategi digitalisasi yang efektif dan berkelanjutan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja lembaga keuangan di era ekonomi modern. Penerapan

teknologi digital terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, menurunkan biaya transaksi, serta memperluas akses layanan keuangan kepada masyarakat. Selain itu, digitalisasi juga mendorong inovasi produk dan meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah dan daya saing lembaga keuangan. Namun demikian, implementasi digitalisasi juga dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti risiko keamanan data, kesenjangan literasi digital, serta regulasi yang belum sepenuhnya optimal.

Oleh karena itu, lembaga keuangan disarankan untuk terus meningkatkan investasi dalam teknologi digital yang aman dan andal, serta memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan edukasi terkait transformasi digital. Selain itu, diperlukan peran aktif pemerintah dalam menyusun regulasi yang adaptif dan mendukung perkembangan teknologi di sektor keuangan. Upaya peningkatan literasi digital masyarakat juga menjadi hal penting agar pemanfaatan layanan keuangan digital dapat berjalan secara inklusif dan optimal. Dengan sinergi antara lembaga keuangan, pemerintah, dan masyarakat, digitalisasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi perekonomian.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Astari, N. P. R. P., & Candraningrat, I. R. (2022). Pengaruh Fintech Terhadap Kinerja Keuangan Umkm Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Strategik Dan Simulasi Bisnis*, 3(1), 68–81. <https://doi.org/10.25077/mssb.3.1.68-81.2022>
- Ayem, S., & Wahidah, U. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja keuangan UMKM di Kota Yogyakarta. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.35914/jemma.v4i1.437>
- Evi Sirait, Bagus Hari Sugiharto, Jenal Abidin, Nely Salu Padang, & Johni Eka Putra. (2024). Peran UMKM dalam meningkatkan kesejahteraan perekonomian di Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(7), 3816–3829. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i7.4160>
- Jayanti, E., & Karnowati, N. B. (2023). Digitalisasi Umkm Dan Literasi Keuangan Untuk Keberlanjutan Umkm Di Kabupaten Cilacap. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 31(1), 51–64. <https://doi.org/10.32477/jkb.v31i1.504>
- Kilay, A. L., Simamora, B. H., & Putra, D. P. (2022). The influence of e-payment and e-commerce services on supply chain performance: Implications of open innovation and solutions for the digitalization of micro, small, and medium enterprises (MSMEs) in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 119.

<https://doi.org/10.3390/joitmc8030119>

- Lady Noor, & Mirzam Arqy Ahmadi. (2024). Pengaruh Digitalisasi, Literasi Keuangan, dan Dukungan Teknologi terhadap Kinerja Keuangan UMKM di Kabupaten Karanganyar. *PPIMAN Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(1), 209–220. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v3i1.654>
- Lestari, N. S., Rosman, D., & Triana, I. (2024). Analyzing the effect of innovation and strategic planning on MSME performance, utilizing technology adoption as a moderator. *Procedia Computer Science*, 245, 500–507. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.10.276>
- S. U. Sasmito and M. Syihabuddin, “Analisis Implementasi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi Kospin Jasa Surakarta”, *RIGGS*, vol. 4, no. 4, pp. 6754–6760, Dec. 2025. DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4536>
- Veby Septya Margareta, Rini Puji Astuti, & Hafid Muamad Ali. (2025). Kontribusi Ekonomi Berbasis Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Era Modern. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(5), 76–83. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i5.233>