

TRANSFORMASI PELAYANAN KSPPS BMT MITRAMU JEPARA DENGAN APLIKASI MITRAMU MOBILE

Nur Arif Mustofa¹, Miswan Ansori²

^{1, 2}Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, Jl. Taman Siswa, Jepara, Jawa Tengah, Indonesia
Email: 201420000440@unisnu.ac.id

Article History

Received: 07-08-2024

Revision: 10-08-2024

Accepted: 12-08-2024

Published: 15-08-2024

Abstract. This study discusses the transformation of KSPPS BMT MitraMu Jepara services through the implementation of the MitraMu Mobile application. The main objective of this study is to evaluate how innovation and implementation of this application affect the improvement of services to BMT MitraMu members. This study uses a qualitative approach with a descriptive method, where data is obtained through interviews with BMT and several members who use the application. The results of the study indicate that the implementation of the MitraMu Mobile application has significantly increased accessibility, service efficiency, and member satisfaction. Members can make financial transactions anytime and anywhere, which drastically reduces the need to visit the physical BMT office. This application is also equipped with an adequate security system, thus increasing the sense of security and comfort of members in making transactions. In conclusion, digital transformation through the MitraMu Mobile application has proven effective in improving the quality of service at BMT MitraMu Jepara, despite challenges in technology adaptation by members.

Keywords: Transformation, Service, MitraMu Mobile, Application

Abstrak. Penelitian ini membahas transformasi pelayanan KSPPS BMT MitraMu Jepara melalui penerapan aplikasi MitraMu *Mobile*. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana inovasi dan penerapan aplikasi ini mempengaruhi peningkatan pelayanan kepada anggota BMT MitraMu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara dengan pihak BMT MitraMu dan beberapa anggota pengguna aplikasi MitraMu *Mobile* dengan teknik analisis data meliputi reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi MitraMu *Mobile* telah meningkatkan aksesibilitas, efisiensi pelayanan, dan kepuasan anggota secara signifikan. Anggota dapat melakukan transaksi finansial kapan saja dan di mana saja, yang secara drastis mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor fisik BMT. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang memadai, sehingga meningkatkan rasa aman dan kenyamanan anggota dalam bertransaksi. Kesimpulannya, transformasi digital melalui aplikasi MitraMu *Mobile* terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BMT MitraMu Jepara, meskipun terdapat tantangan dalam adaptasi teknologi oleh anggota.

Kata Kunci: Transformasi, Pelayanan, MitraMu *Mobile*, Aplikasi

How to Cite: Mustofa, N. A & Ansori, M. (2024). Transformasi Pelayanan KSPPS BMT MitraMu Jepara dengan Aplikasi MitraMu *Mobile*. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4 (4), 1535-1543. <http://doi.org/10.54373/ifiheb.v4i4.1676>

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang pesat. Teknologi informasi telah menjadi kebutuhan yang sangat penting dan mendesak

bagi setiap orang untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dengan cepat serta meringankan pekerjaan mereka. Seiring dengan situasi ini, perkembangan teknologi informasi, terutama peran komputer, mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi memberikan dampak luar biasa dalam dunia perbankan maupun lembaga keuangan *non-bank* (Miswan, 2019). Dengan teknologi informasi, manajemen bank maupun lembaga keuangan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan masyarakat semakin mudah melakukan transaksi (Ahmad et al., 2020).

Transformasi digital merupakan evolusi radikal yang melibatkan pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan dan bisnis (Maulana, 2021). Ini menjadi tren global yang merambah seluruh lapisan masyarakat, mencakup pengembangan saluran komunikasi digital, penggunaan kecerdasan buatan, robotik, dan otomatisasi untuk meningkatkan produktivitas (Meutia, 2021). Transformasi digital penting bagi organisasi dan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan kondisi dan bertahan dalam persaingan usaha (Alam, 2021). Dalam implementasinya, organisasi perlu menyesuaikan strategi utama, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, dan mempersiapkan infrastruktur yang sesuai (Maulana, 2021). Tujuan utamanya adalah memenuhi harapan pelanggan dan kebutuhan bisnis yang berubah, dengan menyediakan solusi bernilai tambah, cepat, dan mudah melalui layanan digital (Nugroho, 2021).

Memasuki era industri 4.0, dimana semua kegiatan ekonomi mulai bergeser menjadi serba digital, lembaga-lembaga keuangan *non-bank* juga harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, sama seperti *e-banking*. Salah satu lembaga keuangan *non-bank* yang dapat menerapkan *e-banking* sebagai salah satu inovasi adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Bagus Aryo, Kepala Divisi Keuangan Mikro Syariah KNEKS, menyatakan bahwa BMT perlu mengikuti perkembangan zaman agar tidak tertinggal dan mampu terus bersaing. Manajemen sistem informasi, human touch, dan teknologi adalah teknologi yang membantu meningkatkan bisnis dengan mengembangkan ekosistem digital sambil mempertahankan kedekatan emosional dengan anggota BMT.

Layanan perbankan elektronik, atau disebut juga *e-banking*, adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Layanan perbankan elektronik antara lain *Automated Teller Machine* (ATM), *Phone Banking*, *Short Message Service* (SMS) *Banking*, *Electronic Data Capture* (EDC), *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*. BMT MitraMu Jepara telah berusaha mengikuti perkembangan teknologi ini dengan meluncurkan aplikasi MitraMu

Mobile. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan anggota BMT MitraMu Jepara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi dan penerapan aplikasi MitraMu *Mobile* di KSPPS BMT MitraMu Jepara serta dampaknya dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggotanya.

METODE

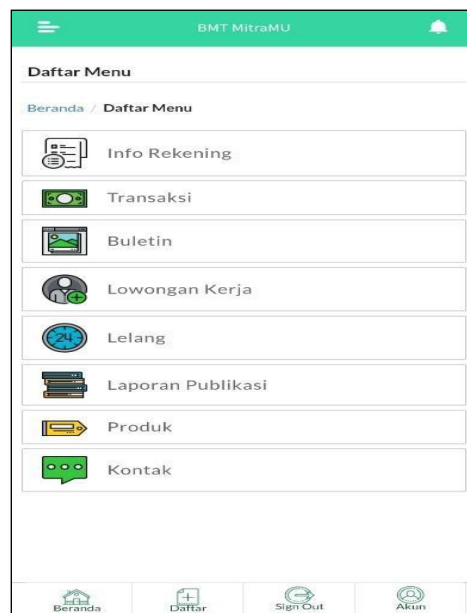
Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan situasi atau peristiwa dari penelitian tanpa adanya administrasi dan pengontrolan terhadap perilaku (Arikunto, 2013). Dalam penelitian ini, data yang terkumpul dan analisisnya bersifat kualitatif. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari pihak BMT MitraMu Jepara, berupa ucapan maupun tulisan dari wawancara langsung dengan Manager Pemasaran, Manager Operasional, serta beberapa anggota pengguna aplikasi MitraMu *Mobile*.

Proses analisis data dalam penelitian ini melibatkan tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Arikunto, 2013; Sidiq et al., 2019). Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian. Peneliti harus memahami dan mengerti arti dari data yang terkumpul, yang kemudian dianalisis secara kualitatif untuk ditarik kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Sedangkan untuk memastikan validitas data dalam penelitian ini, digunakan teknik triangulasi, yaitu menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada.

HASIL

Inovasi produk yaitu proses dari penggunaan teknologi baru ke dalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Inovasi produk dapat dilakukan pada barang, pelayanan, atau gagasan-gagasan yang diterima oleh seseorang sebagai suatu hal yang baru sehingga gagasan yang muncul dianggap inovatif bagi konsumen yang baru

mengetahuinya. Inovasi produk dibidang teknologi membantu meningkatkan keunggulan kompetitif, layanan, dan proses yang lebih efektif. Saat ini KSPPS BMT MitraMu Jepara memiliki inovasi pelayanan dalam bentuk aplikasi *mobile* yang dapat memudahkan anggota pengguna dalam melakukan transaksi finansial dimanapun dan kapanpun. Aplikasi yang mulai digunakan pada tahun 2019 ini berbasis *smartphone android* yang dinamakan MitraMu *Mobile*, memberikan jaminan keamanan bertransaksi sehingga membuat anggota pengguna semakin nyaman dalam melakukan transaksi. Layanan aplikasi resmi MitraMu *Mobile* telah disediakan oleh koperasi di *google play*, dapat diakses seluruh anggota yang sudah melakukan proses aktivasi terlebih dahulu.



Gambar 1. Beranda aplikasi

Dari hasil wawancara diketahui bahwa sebelum transformasi, jumlah anggota BMT MitraMu lebih sedikit dibandingkan setelah penerapan aplikasi *mobile banking*. Penelitian menunjukkan bahwa anggota BMT memerlukan layanan digital untuk mempermudah transaksi, seperti menabung dan pembiayaan, yang tidak dapat dilakukan dengan mudah sebelum adanya aplikasi ini. Dan setelah penerapan aplikasi MitraMu *Mobile*, ada peningkatan jumlah anggota karena kemudahan akses dan kenyamanan yang ditawarkan oleh layanan mobile banking. Aplikasi ini mempermudah transaksi, baik menabung, pembiayaan, maupun pembayaran pada BMT MitraMu. Tingkat kepuasan anggota lebih rendah karena keterbatasan akses terhadap layanan lembaga keuangan yang efisien dan cepat hal ini dikarenakan anggota harus melakukan transaksi dengan manual dan datang langsung ke kantor BMT. Hal ini berbeda dengan setelah terjadi transformasi tingkat kepuasan anggota meningkat signifikan

berkat peningkatan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap institusi. Penelitian menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* memiliki dampak positif terhadap kepuasan anggota.

Tabel 1. Berikut data peningkatan jumlah anggota dari tahun 2019-2023

Keterangan	2019	2020	2021	2022	2023
Anggota Tabungan	325	350	422	575	774
Anggota Pembiayaan	275	390	415	580	835
Jumlah	600	740	837	1.155	1.609

Data diolah peneliti

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pertumbuhan jumlah anggota tabungan dan pembiayaan menunjukkan tren positif setiap tahunnya, dengan peningkatan yang lebih signifikan pada anggota pembiayaan. Peningkatan terbesar terjadi pada tahun 2022 ke 2023 untuk kedua kategori anggota. Transformasi digital dan peningkatan kualitas layanan dapat menjadi faktor penting dalam pertumbuhan jumlah anggota BMT MitraMu secara keseluruhan.

Dari berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi *Mitramu Mobile* diharapkan aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh BMT MitraMu Jepara terhadap anggotanya, karena pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kenyamanan dan rasa aman terhadap anggota tentu akan berdampak bagi kemajuan BMT MitraMu Jepara. Hal ini sejalan dengan keterangan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Manager Pemasaran, beliau menjelaskan bahwa dengan menggunakan *MitraMu Mobile* ini bisa bertransaksi dari mana saja dan anggota pengguna bisa memantau pergerakan transaksi yang mereka lakukan secara mandiri dan terstruktur. Setiap anggota ditawarkan oleh Teller, CS, dan Marketing untuk diajak menggunakan *Mitramu Mobile* serta diajarkan untuk mengunduh, membuat *username*, dan cara sign in ke aplikasi. Namun banyak anggota BMT MitraMu yaitu para pedagang di pasar terutama ibu-ibu banyak yang kurang tertarik, akan tetapi respon beberapa orang terhadap aplikasi ini baik dan tidak kalah dengan yg lain, serta kalangan anak muda anggota BMT MitraMu yg banyak tertarik.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada manager operasional beliau menjelaskan bahwa aplikasi yang mulai aktif digunakan BMT MitraMu sejak Januari 2019 ini memberikan banyak kemudahan terhadap anggota yang menggunakannya, mulai dari fitur-fitur yang memudahkan serta tampilannya yang menarik dan ukuran aplikasi yang kecil membuat anggota cukup tertarik untuk menggunakannya, selain itu juga terdapat

informasi kegiatan-kegiatan BMT MitraMu Jepara dan juga terdapat tips-tips seputar Ekonomi Islam di menu buletin.

DISKUSI

Dampak bagi anggota setelah menggunakan aplikasi MitraMu *Mobile* adalah bertambahnya pengetahuan mereka mengenai aplikasi mobile banking, mempermudah anggota pengguna dalam bertransaksi dengan aman dan nyaman serta dapat dengan mudah mengetahui produk-produk dan kegiatan yang BMT MitraMu Jepara hal ini didapatkan dari hasil wawancara dan sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Smith & Brown (2021) yang mengatakan dalam penelitiannya bahwa dampak dari industri *fintech* terhadap literasi keuangan berpengaruh secara positif.

Aplikasi MitraMu *Mobile* telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi anggota KSPPS BMT MitraMu Jepara. Melalui aplikasi ini, anggota dapat mengakses berbagai layanan keuangan seperti tabungan, pembiayaan, dan pembayaran langsung dari perangkat *mobile* mereka. Hal ini secara signifikan mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor fisik BMT, sehingga menghemat waktu dan tenaga anggota. Peningkatan aksesibilitas ini juga memungkinkan anggota untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam mengelola keuangan mereka. Hasil ini juga sejalan dengan hasil penelitian dari Lee & Kim (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan melalui *mobile banking* akan meningkatkan aksesibilitas dari nasabah terutama dalam hal kepuasan pelanggan.

Efisiensi pelayanan adalah salah satu keuntungan utama dari penerapan aplikasi MitraMu *Mobile*. Dengan adanya aplikasi ini, proses transaksi menjadi lebih cepat dan efisien. Anggota tidak perlu lagi mengantri di kantor BMT untuk melakukan transaksi, sehingga waktu tunggu dapat dikurangi secara drastis. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan anggota tetapi juga meningkatkan produktivitas staf BMT karena mereka dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis daripada menangani transaksi rutin. Hasil ini dikuatkan dari hasil penelitian dari Shehadeh et al., (2023) yang mengatakan bahwa transformasi digital telah menjadi pendorong utama dalam meningkatkan efisiensi operasional dan keunggulan kompetitif di bank-bank syariah dan lembaga keuangan syariah. Dengan mengadopsi teknologi digital seperti otomatisasi proses, analisis data, dan layanan perbankan berbasis aplikasi, lembaga keuangan syariah dapat mengurangi biaya operasional, mempercepat waktu pemrosesan, dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Selain itu, transformasi digital memungkinkan lembaga keuangan syariah untuk lebih kompetitif di pasar dengan menawarkan produk dan

layanan yang lebih inovatif dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Namun, keberhasilan transformasi digital juga tergantung pada kemampuan lembaga keuangan syariah untuk mengatasi tantangan seperti adaptasi teknologi oleh staf dan nasabah, serta pemenuhan terhadap regulasi dan kepatuhan syariah. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah perlu merancang strategi transformasi digital yang komprehensif dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa mereka tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat posisi kompetitif mereka di pasar keuangan global.

Aplikasi MitraMu *Mobile* juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang memadai, sehingga anggota merasa lebih aman dalam melakukan transaksi. Fitur keamanan ini mencakup otentikasi dua faktor dan enkripsi data, yang melindungi informasi pribadi dan keuangan anggota dari ancaman siber. Selain itu, aplikasi ini menyediakan akses *real-time* ke informasi tentang saldo, riwayat transaksi, dan lainnya, yang meningkatkan transparansi layanan. Dengan demikian, anggota dapat memonitor aktivitas keuangan mereka secara lebih efektif dan mengurangi risiko kesalahan atau penipuan sebagaimana hasil penelitian dari Wainaina et al., (2023) yang mengatakan bahwa peningkatan langkah-langkah keamanan pada aplikasi *mobile banking* di industri perbankan sangat penting untuk melindungi data dan transaksi nasabah dari berbagai ancaman dan kerentanan. Melalui analisis komprehensif terhadap ancaman seperti serangan *siber*, *malware*, dan *phishing*, serta identifikasi kerentanan dalam sistem keamanan, lembaga keuangan dapat mengembangkan dan menerapkan tindakan pencegahan yang efektif, seperti otentikasi dua faktor, enkripsi data, dan *monitoring* aktivitas secara *real-time*.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa anggota merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan melalui aplikasi *mobile*. Tingkat kepuasan ini diukur berdasarkan beberapa faktor seperti kecepatan layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan dukungan pelanggan yang responsif. Anggota menghargai kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi ini, yang memungkinkan mereka untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien dan nyaman. Kepuasan anggota yang meningkat ini juga mencerminkan keberhasilan BMT dalam mengadopsi teknologi untuk meningkatkan layanan mereka (Shehadeh et al., 2023).

Transformasi digital melalui aplikasi MitraMu *Mobile* terbukti menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BMT MitraMu Jepara. Penggunaan teknologi ini tidak hanya mengoptimalkan operasional BMT tetapi juga meningkatkan pengalaman anggota secara keseluruhan. Anggota mendapatkan manfaat dari layanan yang lebih cepat, aman, dan transparan, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Namun, transformasi ini juga dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti adaptasi anggota terhadap teknologi baru dan masalah teknis yang mungkin muncul. Untuk mengatasi tantangan ini, BMT

perlu menyediakan pelatihan berkelanjutan bagi anggota serta mengembangkan infrastruktur teknologi yang lebih baik. Dengan demikian, manfaat dari aplikasi MitraMu *Mobile* dapat dimaksimalkan, dan BMT dapat terus meningkatkan pelayanan kepada anggotanya.

KESIMPULAN

Penerapan aplikasi MitraMu *Mobile* pada KSPPS BMT MitraMu Jepara telah membawa dampak positif yang signifikan dalam berbagai aspek pelayanan. Pertama, aplikasi ini berhasil meningkatkan aksesibilitas bagi anggota dengan memungkinkan mereka mengakses layanan keuangan seperti tabungan, pembiayaan, dan pembayaran langsung melalui perangkat *mobile*. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor fisik, sehingga menghemat waktu dan tenaga anggota. Kedua, efisiensi pelayanan meningkat karena proses transaksi menjadi lebih cepat dan praktis, memungkinkan anggota melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengantri. Ketiga, aplikasi ini dilengkapi dengan sistem keamanan yang memadai dan menyediakan informasi secara *real-time*, meningkatkan keamanan dan transparansi transaksi. Keempat, survei menunjukkan peningkatan kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan melalui aplikasi ini, terutama dalam hal kecepatan layanan, kemudahan penggunaan, dan dukungan pelanggan yang responsif. Secara keseluruhan, transformasi digital melalui aplikasi MitraMu *Mobile* terbukti menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BMT MitraMu Jepara. Namun, tantangan seperti adaptasi teknologi oleh anggota dan potensi masalah teknis masih perlu dihadapi. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan seperti pelatihan dan pengembangan infrastruktur teknologi untuk memastikan manfaat maksimal dari aplikasi ini.

REKOMENDASI

Untuk mengoptimalkan manfaat aplikasi MitraMu *Mobile*, beberapa rekomendasi penting perlu diterapkan. Pertama, pelatihan berkelanjutan bagi anggota sangat penting agar mereka dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Ini mencakup pelatihan tentang penggunaan aplikasi, manfaat yang ditawarkan, serta cara mengatasi masalah teknis umum. Kedua, infrastruktur teknologi perlu ditingkatkan, termasuk *server* dan sistem keamanan, untuk mendukung jumlah pengguna yang bertambah dan memastikan aplikasi berfungsi dengan lancar dan aman setiap saat. Ketiga, penambahan fitur baru yang relevan dengan kebutuhan anggota, seperti pengingat pembayaran, laporan keuangan personal, dan integrasi dengan layanan keuangan yang lain, akan meningkatkan nilai tambah aplikasi ini. Keempat, mekanisme pengumpulan umpan balik dari pengguna harus diimplementasikan secara rutin

untuk memahami kebutuhan dan masalah yang dihadapi, serta melakukan perbaikan aplikasi berdasarkan umpan balik tersebut. Terakhir, upaya promosi dan edukasi tentang manfaat aplikasi MitraMu *Mobile* melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, *email*, dan acara komunitas, harus ditingkatkan untuk meningkatkan adopsi aplikasi di kalangan anggota.

REFERENSI

- Ahmad, N. H., Ilato, R., & Payu, B. R. (2020). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Minat Belajar Siswa. *Jambura Economic Education Journal*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:225566601>
- Alam, R. (2021). *Sultan Ravi Alam - 2101630573 - GSLC Course Task 1- Transformasi Digital*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:243992428>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineke Cipta.
- Lee, D., & Kim, J. (2020). The Role of Mobile Banking in Enhancing Customer Satisfaction: A Comparative Study. *International Journal of Bank Marketing*, 38(7), 1582-1603.
- Maulana, A. (2021). *Transformasi Digital*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:239074662>
- Meutia, A. (2021). *Transformasi Digital*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:260890224>
- Miswan, A. (2019). Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah. *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*, 5(1), 38.
- Nugroho, R. A. (2021). *Managing digital transformation*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:240248957>
- Shehadeh, M., Almajali, D., Abu-AlSondos, I., F Alkhwalidi, A., & Al-Gasaymeh, A. (2023). *Digital Transformation and its Impact on Operational Efficiency and Competitive Advantage in Islamic Banks*. <https://doi.org/10.1109/ICBATS57792.2023.10111266>
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*.
- Smith, J., & Brown, A. (2021). "The Impact of Mobile Banking on Financial Literacy: A Study on Emerging Markets." , 49(2), 125-140. *Journal of Financial Services Research*, 49(2), 125–140.
- Wainaina, G., Kiyeng, D., & Masese, N. (2023). Enhancing Security Measures for Mobile Banking Applications: A Comprehensive Analysis of Threats, Vulnerabilities, and Countermeasures in Kenya Banking Industry. *International Journal of Computer Applications Technology and Research*, Volume 12, 99–112. <https://doi.org/10.7753/IJCATR1208.1014>