

BAB I

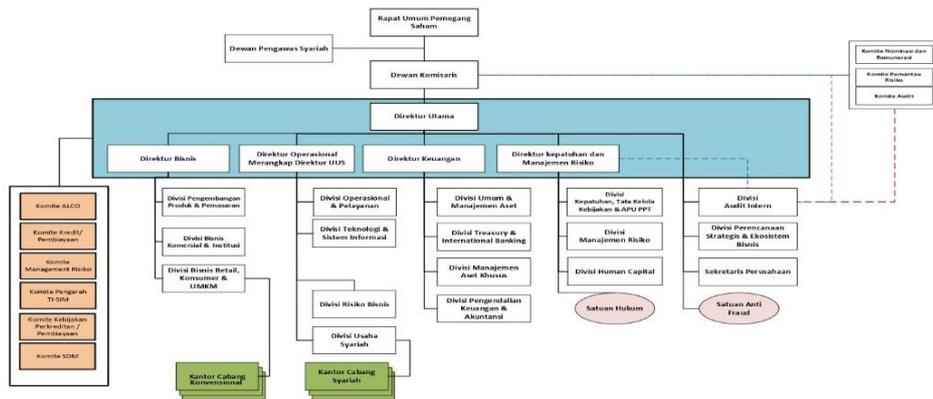
PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Perusahaan

Bank Sumsel Babel adalah bank yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang berkantor pusat di Palembang. Pada awal pendiriannya pada tanggal 6 November 1957, bank ini dikenal dengan nama Bank Pembangunan Sumatera Selatan. Bank Sumsel Babel didirikan atas izin usaha oleh Menteri Keuangan saat itu dengan akta notaris Tan Thong Ke dan berdasarkan surat keputusan Panglima Perang Daerah Sriwijaya Tingkat I Sumatera Selatan. Menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah, Bank Sumsel Babel ditetapkan sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan menjadi aset Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Visi bank Sumsel Babel adalah menjadi bank terkemuka dan terpercaya dengan kinerja unggul berbasis layanan digital. Salah satu tujuan didirikannya bank Sumsel Babel adalah untuk mengelola keuangan daerah. Bank ini berperan sebagai pemegang dana daerah (Kas Daerah) dan turut serta dalam upaya meningkatkan ekonomi lokal dengan memberikan layanan kredit kepada pengusaha kecil. Sebagai BUMD, bank Sumsel Babel juga berkomitmen untuk mendukung pembangunan ekonomi dan sosial di wilayah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung serta nasional. Gambar 1.1 menunjukkan struktur organisasi bank Sumsel Babel tahun 2023 yang diperoleh dari *annual report* bank Sumsel Babel tahun 2023.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT BPD Sumsel Babel, Tbk.

Sumber: Annual Report Bank Sumsel Babel (2023)

Bank Sumsel Babel memiliki total 27 Kantor Cabang Konvensional dan 4 Kantor Cabang Syariah yang tersebar di seluruh wilayah Provinsi Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Setiap Kantor Cabang ini dilengkapi dengan unit Umum dan Akuntansi yang bertanggung jawab atas pembukuan di tingkat Cabang. Selain itu, setiap Kantor Cabang memiliki petugas pelapor khusus yang bertugas menyampaikan Laporan Bank Umum Terintegrasi Antasena kepada Bank Indonesia. Dengan struktur ini, Bank Sumsel Babel dapat memberikan pelayanan yang terintegrasi dan efisien di berbagai lokasi, serta tetap memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan pelaporan kepada otoritas yang berwenang. Tabel 1.1 menunjukkan sebaran jaringan kantor cabang Bank Sumsel Babel tahun 2023.

| No. | Kantor Cabang | Kota |
|-----|-----------------------|---------------|
| 1. | Cabang Utama Rivai | Palembang |
| 2. | Cabang Palembang Atmi | Palembang |
| 3. | Cabang Jakabaring | Palembang |
| 4. | Cabang Pendopo Pali | Pali |
| 5. | Cabang Muara Rupit | Muara Rupit |
| 6. | Cabang Martapura | Martapura |
| 7. | Cabang Kayu Agung | Kayu Agung |
| 8. | Cabang Muara Beliti | Muara Beliti |
| 9. | Cabang Indralaya | Indralaya |
| 10. | Cabang Tebing Tinggi | Tebing Tinggi |
| 11. | Cabang Prabumulih | Prabumulih |
| 12. | Cabang Muara Dua | Muara Dua |

| No. | Kantor Cabang | Kota |
|-----|-------------------------------|-----------------|
| 13. | Cabang Sekayu | Sekayu |
| 14. | Cabang Pagar Alam | Pagar Alama |
| 15. | Cabang Lahat | Lahat |
| 16. | Cabang Baturaja | Baturaja |
| 17. | Cabang Muara Enim | Muara Enim |
| 18. | Cabang Lubuk Linggau | Lubuklinggau |
| 19. | Cabang Pangkalan Balai | Pangkalan Balai |
| 20. | Cabang Koba | Koba |
| 21. | Cabang Tanjung Pandan | Tanjung Pandan |
| 22. | Cabang Mentok | Mentok |
| 23. | Cabang Toboali | Toboali |
| 24. | Cabang Pangkal Pinang | Pangkal Pinang |
| 25. | Cabang Sungai Liat | Sungai Liat |
| 26. | Cabang Manggar | Belitung Timur |
| 27. | Cabang Jakarta | Jakarta |
| 28. | Cabang Syariah Palembang | Palembang |
| 29. | Cabang Syariah Baturaja | Baturaja |
| 30. | Cabang Syariah Lubuk Linggau | Lubuk Linggau |
| 31. | Cabang Syariah Pangkal Pinang | Pangkal Pinang |

Tabel 1.1 Kantor Cabang Bank Sumsel Babel

Sumber: Annual Report Bank Sumsel Babel (2023)

Mayoritas saham Bank Sumsel Babel dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dengan kepemilikan sebesar 27,38%. Selain itu, Pemerintah Kota di Sumatera Selatan memiliki 9,71%, Pemerintah Kabupaten di Sumatera Selatan menguasai 41,70%, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Bangka Belitung memiliki 12,31%, Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebesar 2,98%, Pemerintah Kota di Kepulauan Bangka Belitung memegang 2,82%, dan Koperasi Cermat memiliki 3,10%. Struktur dan komposisi pemegang saham ini ditampilkan pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Struktur Kepemilikan Saham Bank Sumsel Babel

Sumber: Annual Report Bank Sumsel Babel (2023)

Pada tahun 2023, bank Sumsel Babel berhasil meraih penghargaan *1st Best Walk in Channel & Digital Channel in Service Excellence* dalam *20th Infobank-MRI Banking Service Excellence Awards*. Penghargaan ini diberikan kepada bank yang memiliki nilai tertinggi dalam hal layanan *walk in channel* (cabang, ATM, dan EDC) dan *digital channel* (*internet banking, mobile banking, dan SMS banking*).

Salah satu inovasi terbaru yang dilakukan bank Sumsel Babel adalah BSBLOKAK yang merupakan layanan pinjaman digital yang memungkinkan nasabah untuk mengajukan Kredit Serba Guna (KSG) secara daring dengan proses yang cepat dan mudah. Nasabah yang mendapat penawaran kredit melalui SMS Blast dapat mengklik link SMS dan melakukan perhitungan pengajuan pinjaman sesuai kebutuhan. Selain itu pada tahun 2021, dengan bantuan PT Multipolar Technology Tbk, bank Sumsel Babel mengembangkan *IBM Power Systems* sebuah layanan infrastruktur dan teknologi digital yang mampu menopang transformasi digital perbankan. Layanan ini menawarkan sistem teknologi yang aman, efektif, dan efisien untuk mendukung layanan dan operasional bisnis bank Sumsel Babel.

Bank Sumsel Babel memiliki tata nilai dan budaya perusahaan yang wajib diikuti dan diterapkan oleh seluruh karyawan dalam kegiatan kerja sehari-hari. Tata nilai dan budaya ini bertujuan untuk mencapai visi, misi, dan target yang telah ditetapkan. Bank Sumsel Babel memiliki tata nilai, yang dikenal dengan akronim “AKU PATUH”, yaitu Akurat, Tepat Waktu dan Patuhi Ketentuan. Sementara

untuk budaya perusahaan bank Sumsel Babel memiliki "**BSB PACAK**" yaitu Profesional, Amanah, Customer Focus, Agility dan Kolaboratif. Setiap karyawan Bank Sumsel Babel diharuskan untuk memahami dan mematuhi nilai-nilai dan budaya ini sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan kerja demi mencapai tujuan perusahaan.

Dengan tata nilai dan budaya tersebut, bank Sumsel Babel berkomitmen untuk terus melakukan transformasi keseluruhan aspek dan bidang serta mengoptimalkan peran sebagai agen pembangunan di Provinsi Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung melalui penyaluran kredit produktif yang mampu menciptakan geliat ekonomi di tengah kondisi yang belum pulih sepenuhnya. Efisiensi operasional bank, adaptasi cara kerja baru, dan inovasi produk terus dikembangkan untuk mencapai kinerja gemilang yang lebih baik di masa depan.

1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Berikut adalah Visi & Misi Perusahaan dari PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, Tbk.

a. Visi

Menjadi Bank terkemuka dan terpercaya dengan kinerja unggul berbasis layanan digital

b. Misi

1. Mengelola ekosistem keuangan daerah & mitra bisnis secara terintegrasi dan berkelanjutan.
2. Memberi solusi produk & layanan perbankan dengan pola kemitraan berkelanjutan melalui pengembangan kapabilitas sesuai tantangan bisnis.
3. Menjadi penggerak perekonomian daerah menuju Indonesia sejahtera.

1.2. Latar Belakang Penelitian

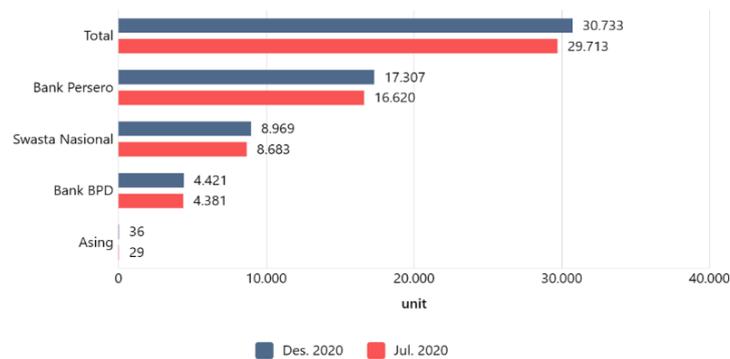
Sejak awal abad ke-21, penerapan teknologi digital, berjejaring, dan cerdas telah melahirkan revolusi industri keempat, Industri 4.0 (Morrar et al., 2017). Revolusi Industri 4.0 merupakan fenomena yang dihasilkan dari perpaduan antara teknologi siber dan teknologi otomatisasi. Revolusi Industri 4.0 ditandai dengan kemajuan teknologi yang sangat canggih, seperti kecerdasan buatan (AI),

perdagangan digital (*e-commerce*), *big data*, *financial technology*, *sharing economy*, dan penggunaan robot (Prasetiantono, 2018, dalam Abdullah, 2019). Industri 4.0 telah mengubah cara orang berpikir, hidup, dan interaksi satu sama lain secara fundamental. Dengan adanya platform digital seperti *e-commerce*, pemenuhan kebutuhan masyarakat semakin meningkat sejalan dengan aktivitas pembayaran yang berdampak terhadap munculnya inovasi pembayaran digital, baik pada bank maupun perusahaan *financial technology (fintech)* (Tobing et al., 2021).

Revolusi Industri 4.0 telah melibatkan sektor perbankan dan mendorong adopsi dan transformasi di dalamnya. Dalam Cetak Biru Transformasi Digital oleh OJK dijelaskan bahwa fenomena perubahan yang signifikan di industri perbankan, sebagai dampak dari Revolusi Industri 4.0 dapat secara umum diidentifikasi dalam empat aspek, yaitu perubahan harapan konsumen, peningkatan kualitas produk dan layanan perbankan dengan memanfaatkan data (*data enhanced product*), munculnya kemitraan baru dengan perusahaan teknologi besar dan *start-up*, serta pergeseran model operasional menuju model bisnis digital. Pada era ekonomi digital, perbankan harus memberikan fokus utama pada kebutuhan nasabah (OJK, 2021).

OJK mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mendorong transformasi digital di sektor perbankan. Peraturan tersebut menyatakan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan penggunaan data nasabah untuk memberikan layanan yang lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri dengan memperhatikan masalah keamanan. Data yang dikutip dari *Inventure* (2020) dalam Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan OJK, menunjukkan bahwa selama pandemi, terjadi pergeseran besar dalam aktivitas perbankan. Sebagian besar transaksi dilakukan secara digital melalui *internet banking*, *mobile banking*, atau *call center* yang didukung oleh AI, menggantikan transaksi yang sebelumnya dilakukan secara fisik di kantor cabang. Oleh karena itu,

banyak bank terus menutup kantor cabangnya. Gambar 1.3 merupakan tren penurunan jumlah kantor bank umum.



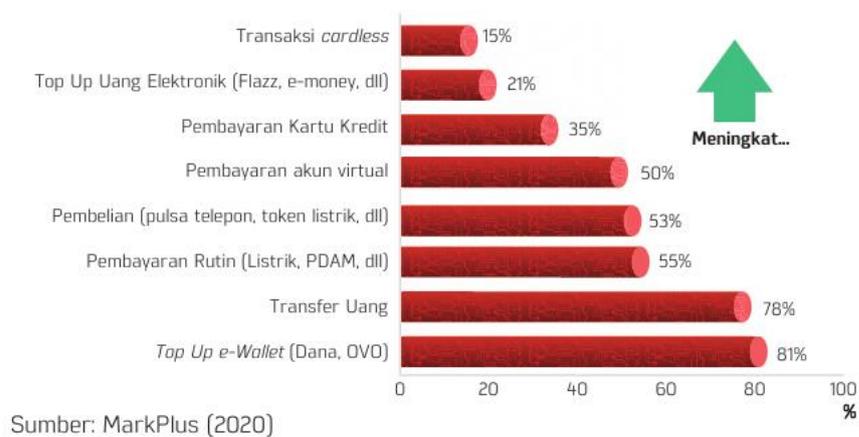
Gambar 1.3 Jumlah Kantor Bank Menurut Kelompok Bank (Des 2020-Juli 2021)

Sumber: Databoks (2021)

Gambar 1.3 menunjukkan tren penurunan total kantor bank umum sejak Desember 2020 hingga Juli 2021, sebanyak 1.020 unit. Pada Desember 2020, terdapat 30.733 kantor bank umum di seluruh Indonesia. Namun, pada Juli 2021, jumlah ini turun menjadi 29.713. Bank Persero menutup kantor terbanyak, dengan total 687, pada akhir Juli 2021. Selain itu, 286 kantor bank swasta ditutup, dan jumlah kantor Bank Pembangunan Daerah (BPD) akan berkurang menjadi 40 unit sampai penghujung 2021. Selain itu, jumlah kantor bank asing dan multinasional telah berkurang sebanyak dua unit (Kusnandar, 2021). Tren ini menunjukkan bahwa kantor bank konvensional perlahan-lahan mulai ditinggalkan. Perubahan ini juga dipengaruhi oleh perubahan gaya hidup serta tren bank digital. Meskipun demikian, keberadaan kantor cabang bank pada daerah pedesaan terpencil masih sangat dibutuhkan mengingat keterbatasan pada akses internet, namun penurunan jumlah kantor cabang merupakan fakta yang harus dihadapi lembaga keuangan (Nurhadi, 2024).

Salah satu faktor pendorong penyusutan jumlah kantor bank adalah pandemi Covid-19 yang telah memberikan dampak pada perubahan pola aktivitas di masyarakat (Ramli & Djumena, 2022). Berdasarkan data dari *Inventure* (2020)

yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam buku Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan, dijelaskan bahwa selama pandemi, transformasi dalam transaksi perbankan merupakan salah satu dampak yang paling menonjol. Dimana tren transaksi non-tunai atau *cashless transaction* memang sudah meningkat sebelum pandemi. Namun, dalam upaya mengurangi penyebaran virus Covid-19, tren transaksi non-tunai semakin meningkat. Hal ini terlihat dari Gambar 1.4 yang menunjukkan penggunaan layanan perbankan digital selama masa pandemi Covid-19.

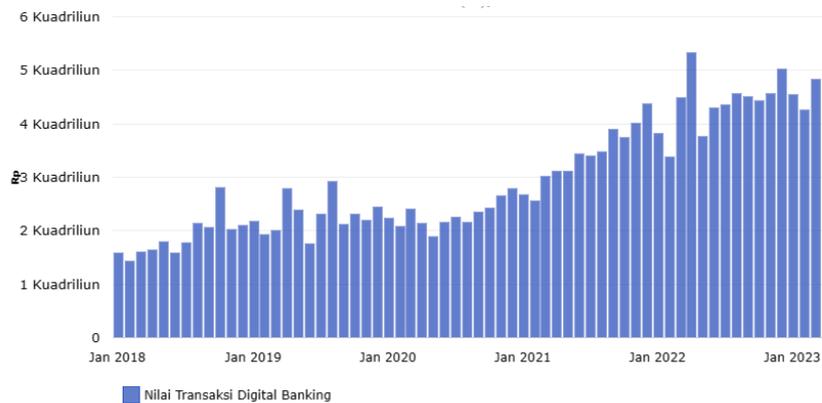


Gambar 1.4 Penggunaan Layanan Perbankan Digital Selama Covid-19

Sumber: MarkPlus (2020) dalam OJK (2021)

Gambar 1.4 menjelaskan bahwa tren penggunaan layanan perbankan digital selama pandemi Covid-19 mengalami peningkatan. Penggunaan layanan digital seperti *cardless transaction* mengalami peningkatan sebesar 15%. Selain itu, *top up* uang elektronik, pembayaran kartu kredit, pembayaran akun virtual, dan pembelian berbagai layanan, mulai dari pulsa telepon hingga token listrik, juga mengalami peningkatan yang signifikan, masing-masing sebesar 21%, 35%, 50%, dan 53%. Namun, perubahan yang paling signifikan terjadi pada layanan transfer uang dan *top up e-wallet*, yang masing-masing mengalami peningkatan mencapai 78% dan 81%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin percaya diri dalam menggunakan layanan perbankan digital untuk memindahkan uang dan mengelola saldo *e-wallet* mereka, mungkin karena lebih mudah dan lebih cepat dibandingkan dengan metode konvensional.

Peningkatan penggunaan layanan bank digital telah membuka peluang baru bagi lembaga perbankan untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan mereka. Salah satu upaya bank dalam memanfaatkan tren di era perkembangan ekonomi digital yang mengarah kepada proses bisnis dan layanan digital adalah dengan berupaya membangun strategi bisnis digital yang kompetitif (Binus, 2023). Hal ini dapat dicapai melalui peningkatan permodalan, dorongan untuk inovasi produk dan layanan, serta percepatan konsolidasi dan penguatan kelompok usaha bank digital (Ardiansyah, 2021). Data dari Bank Indonesia menunjukkan transaksi *digital banking* dalam negeri pada bulan April 2023 mencapai Rp4.264,8 triliun, hampir setara dengan Rp4,3 kuadriliun. Angka tersebut mencakup berbagai transaksi dalam ranah *digital banking*, antara lain *SMS/mobile banking*, *internet banking*, dan *phone banking* yang diklasifikasikan OJK (Ahdiat, 2023). Berikut Gambar 1.5 yang menunjukkan nilai transaksi *digital banking* Indonesia.



Gambar 1.5 Nilai Transaksi *Digital Banking* di Indonesia per Bulan (Januari 2018-April 2023)

Sumber: Databoks (2023)

Berdasarkan Gambar 1.5, dapat dilihat bahwa nilai transaksi *digital banking* di dalam negeri mengalami peningkatan yang pesat tiap tahunnya. Tren jangka panjang menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin banyak yang menggunakan layanan *digital banking*, meskipun terjadi fluktuasi bulanan yang sering terjadi. Hal ini didukung oleh terjaganya stabilitas sistem dan peningkatan penggunaan layanan pembayaran digital (Ahdiat, 2023). Peningkatan penggunaan

layanan *digital banking* yang terus meningkat di Indonesia memberikan peluang bagi sektor perbankan daerah atau Bank Pembangunan Daerah (BPD) untuk semakin mengoptimalkan perannya dalam mendukung perekonomian daerah. BPD ditujukan untuk memaksimalkan fungsi perantaranya dan menunjukkan kinerja efisiensi tertinggi sebagai lembaga keuangan yang mampu mendukung dana pembangunan secara maksimal di daerah (Sintha, 2020).

Berdasarkan laporan tahunan bank Sumsel Babel tahun 2023, bank ini telah mencapai berbagai keberhasilan dalam transformasi digitalnya. Implementasi *open API* berdasarkan SNAP (Sistem Nasional API Pembayaran) dilakukan sebagai tahap awal transformasi digital. Selanjutnya, pihak manajemen melakukan peningkatan keterampilan sumber daya manusia, modernisasi infrastruktur teknologi, dan penerapan budaya kerja digital yang dikenal sebagai AKU PATUH (AKUrat, TePAT waktu, PaTUHi Ketentuan) (SumselBabel, 2023). Bank Sumsel Babel telah meluncurkan berbagai layanan digital seperti *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking*, dan *e-money* untuk membuat transaksi perbankan lebih mudah bagi nasabahnya. Layanan digital yang menjadi primadona bank Sumsel Babel adalah aplikasi *BSB Mobile*. Sejak dirilis pada 4 November 2018, aplikasi *BSB Mobile* telah mengumpulkan lebih dari 5 ribu ulasan dengan rating 4,0. *BSB Mobile* menawarkan fitur-fitur seperti QRIS, transfer, pembayaran zakat, PDAM, PUSRI, PBB, BPJS, tiket transportasi umum, pajak kendaraan, paket data, pembelian voucher, *Telkom Pay*, *top-up e-commerce*, hingga *BSB Cash* yang merupakan produk uang elektronik untuk pembayaran pajak, retribusi, *merchant*, serta berbagai layanan publik lainnya (SumselBabel, 2022).

Sementara itu, pada sisi eksternal, pihak manajemen bank mengupayakan transformasi digital dengan percepatan digitalisasi dan pengembangan infrastruktur telekomunikasi untuk meningkatkan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Langkah strategis lainnya seperti perluasan layanan kantor cabang, distribusi, dan *e-channel* untuk bank konvensional dan syariah dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah hingga ke daerah terpencil. Hal ini juga diiringi dengan optimalisasi layanan perbankan digital dan *branchless banking* melalui program Laku Pandai BSBLur yang mengusung

konsep *One Village One Agent*. Selain itu, layanan Kas Keliling juga diimplementasikan untuk mempermudah akses layanan perbankan (SumselBabel, 2023). Dalam agenda ke depannya, bank Sumsel Babel merencanakan peningkatan pada beberapa aspek, termasuk penguatan modal, perbaikan tata kelola perusahaan, peningkatan kesehatan keuangan, pembayaran dividen secara rutin, dan peningkatan dalam penyaluran kredit produktif untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Rachman, 2021).

Bank Sumsel Babel telah berhasil mengimplementasikan berbagai inovasi digital, seperti *mobile banking*, *BSB Cash*, dan QRIS, yang bertujuan untuk menciptakan kemudahan transaksi, menghadirkan transaksi non-tunai dan pembayaran secara *cashless*, serta meningkatkan inklusi keuangan (SumselBabel, 2023). Bank Sumsel Babel juga berperan dalam pembangunan daerah dengan menyalurkan kredit kepada pemerintah daerah dan UMKM, serta memberikan bantuan pemulihan ekonomi bagi nasabah yang terdampak Covid-19. Meski di tengah pandemi, bank Sumsel Babel mampu menunjukkan kinerja yang tetap apik, dengan mencatatkan pertumbuhan aset, kredit, laba, dan dividen (TopBusiness, 2021). Berdasarkan laporan tahunan 2023, bank Sumsel Babel berhasil mengoptimalkan inovasi berkelanjutan, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan. Dana pihak ketiga yang dihimpun mencapai Rp24.407.764 juta, sementara penyaluran kredit tumbuh sebesar 12,70% menjadi Rp21.370.490 juta. Selain itu, pendapatan dari *fee* jasa dan layanan naik 4,59% menjadi Rp178.002,5 juta. Bank Sumsel Babel terus berkomitmen untuk meningkatkan *digital culture* guna memperbaiki kualitas layanan, memperluas jaringan distribusi, dan meningkatkan akses layanan yang lebih mudah dijangkau oleh nasabah. Bank secara agresif memaksimalkan penggunaan teknologi digital dalam produk dan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan nasabah (SumselBabel, 2023).

Kemajuan teknologi telah menyebabkan perubahan dalam *landscape mobile banking* di Indonesia yang sekarang tidak lagi hanya disediakan oleh lembaga keuangan konvensional (OJK, 2018). Berbagai perusahaan *startup* yang bergerak di bidang Sistem Informasi di Indonesia mulai menawarkan layanan keuangan digital yaitu *Financial Technology (Fintech)*. *Fintech* merupakan layanan

jasa keuangan yang dikombinasikan dengan teknologi, melibatkan transformasi model bisnis tradisional ke arah modern, memungkinkan transaksi jarak jauh dalam waktu singkat tanpa memerlukan pertemuan langsung (Departemen Komunikasi, 2018). Produk pembayaran digital yang diterbitkan oleh perusahaan *FinTech* mendapat sambutan positif dari masyarakat Indonesia, seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.6.



Gambar 1.6 Transaksi *Fintech* Indonesia 2017-2021

Sumber: Databoks (2017)

Gambar 1.6 menunjukkan perkiraan nilai transaksi *Fintech* Indonesia pada tahun 2017 sebesar US\$ 18,65 miliar, dan proyeksi menunjukkan bahwa nilai tersebut akan meningkat menjadi US\$ 37,15 miliar pada tahun 2022, dengan tingkat pertumbuhan tahunan rata-rata atau *CAGR* (*Compound Annual Growth Rate*) sebesar 18,8% dari tahun 2017 hingga 2021 (Databoks, 2017). Tren transaksi di atas menunjukkan bahwa produk pembayaran digital *FinTech* telah mengalahkan layanan digital bank konvensional. Untuk tetap relevan dengan tren saat ini dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, perbankan harus mempertahankan reputasi layanan digital mereka, termasuk *mobile banking*. Perbankan harus mengeluarkan banyak biaya untuk mengadopsi layanan *mobile banking*, diperlukan komitmen yang kuat dari pihak bank. Layanan *mobile banking* harus memberikan manfaat yang signifikan bagi kinerja keuangan bank, khususnya (Islam et al., 2019; Mbama & Ezepue., 2018).

Perbankan perlu terus mencari cara untuk berinovasi menggunakan teknologi. Ini termasuk membangun strategi untuk mendorong peningkatan kinerja operasional dan menerima dampak transformasi digital (Hess et al., 2016, dalam Kurniawan et al., 2021). Inovasi berkontribusi terhadap daya saing perusahaan dan pertumbuhan ekonomi (Hassanein et al., 2022). Perubahan lingkungan memerlukan adaptasi dan inovasi agar perusahaan tetap kompetitif (Segarra-Ciprés et al., 2019). Perusahaan yang inovatif cenderung lebih fleksibel dan mudah beradaptasi dengan lingkungan bisnis, sehingga berdampak positif terhadap kinerja finansial dan non finansial (Islam, 2022, dalam Faturachman, 2023). Oleh karena itu, inovasi memainkan peran penting dalam mengatasi tantangan yang berkelanjutan, kompleks, dan saling terkait (Oliveira-Duarte et al., 2021, dalam Dzhunushalieva & Teuber, 2024).

Meski demikian, inovasi memerlukan waktu, dana, dan upaya yang mungkin tidak selalu sesuai dengan tujuan jangka pendek perusahaan (Zhang et al., 2018). Risiko kegagalan juga menjadi tantangan dalam kegiatan inovasi. Tata kelola yang efektif diperlukan untuk merencanakan dan mengelola risiko dalam aktivitas inovasi sehingga perusahaan perlu meningkatkan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif (Chatterjee & Bhattacharjee, 2020). Dampak inovasi terhadap kinerja perusahaan dapat berbeda-beda tergantung berbagai faktor. Inovasi dapat meningkatkan pendapatan, pangsa pasar, dan profitabilitas perusahaan. Hal ini juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas dengan memperkenalkan produk baru atau proses operasional yang lebih efisien. Sehingga dapat memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan dalam pasar yang semakin kompetitif sehingga perusahaan dapat mempertahankan kinerjanya (Faturachman, 2023).

Kinerja perusahaan dapat diukur melalui kinerja keuangan yang tercermin dalam laporan keuangan. Kinerja keuangan menunjukkan seberapa baik manajemen perusahaan dalam menghasilkan laba dengan proses operasional yang terus-menerus dalam mengelola rentabilitas, likuiditas, stabilitas, dan solvabilitas (Munawir, 2012, dalam Lantip & Daljono, 2023). Dewasa ini, untuk mendukung kinerjanya, perusahaan perlu melakukan strategi yang mengarah pada transformasi

digital dengan integrasi sumber daya, teknologi, dan gagasan manajemen untuk mengubah operasi bisnis dan menciptakan nilai bagi pelanggan (Verhoef et al., 2021). Transformasi digital dapat mengurangi hambatan keuangan dengan mempermudah akses ke pembiayaan dan mengurangi asimetri informasi dengan memberikan berbagai kemudahan. Ini juga dapat mendorong inovasi, yang menghasilkan keunggulan kompetitif dan peningkatan kinerja perusahaan (Lantip & Daljono, 2023).

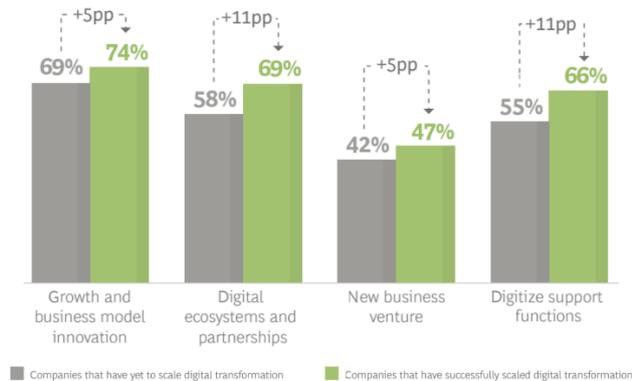
Namun, transformasi digital tidak selalu memberikan manfaat yang signifikan bagi perusahaan. Survei *Accenture* (2022) menunjukkan hanya 17% perusahaan yang mencapai kinerja luar biasa dalam transformasi digital mereka (Wang & Xia, 2024). Beberapa penelitian menemukan dampak negatif transformasi digital terhadap *Return on Assets* (ROA) karena biaya tinggi dan keuntungan yang tidak segera terwujud (Jardak & Hamad, 2022, dalam Wang & Xia, 2024). Selain itu, 28% perusahaan masih melihat transformasi digital sebagai pusat biaya, dengan 29% membuktikan kesulitan memperoleh ROI. Tantangan lain termasuk penolakan terhadap perubahan (26%), masalah hukum (26%), dan kompleksitas penerapan (76%) (Solis, 2019). Tantangan utama transformasi digital diantaranya adalah 75% ketersediaan staf berbakat, 75% biaya awal, 75% waktu yang diperlukan untuk memperoleh manfaat, dan 74% adalah masalah keamanan dan privasi (Quixy, 2024). Transformasi digital hanya efektif jika dikelola dengan baik oleh orientasi kewirausahaan (Yunis et al., 2018).

Transformasi digital di industri perbankan menimbulkan sejumlah masalah, termasuk serangan siber, penyalahgunaan AI, risiko alih daya, kesalahan strategi investasi, rendahnya literasi keuangan digital, inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas, infrastruktur TI yang tidak merata, dan kebutuhan dukungan regulasi (OJK, 2022). Tantangan keamanan siber meningkat seiring dengan ketergantungan layanan perbankan pada internet. Data menunjukkan peningkatan serangan siber di Indonesia dari 228 juta insiden pada 2019 menjadi 495 juta pada 2020, dengan sektor keuangan sebagai salah satu target utama (Pratiwi & Fitri, 2021, dalam DPR RI et al., 2023).

Transformasi menuju perbankan digital berdampak pada penurunan penyerapan tenaga kerja karena minimnya kebutuhan kantor cabang fisik, yang berpotensi meningkatkan pengangguran (DPR RI et al., 2023). Data BPS mencatat penurunan tenaga kerja di sektor jasa keuangan dari 1,82 juta pada Februari 2020 menjadi 1,51 juta pada Februari 2021, seiring dengan penurunan jumlah kantor cabang bank umum dari 32.953 unit pada 2015 menjadi 29.661 unit pada Juni 2021. Penutupan kantor cabang ini dapat meningkatkan angka pengangguran dan kemiskinan, serta membebani APBN melalui peningkatan pengeluaran sosial (DPR RI et al., 2023).

Meskipun menghadapi berbagai tantangan, Industri Jasa Keuangan Indonesia mampu berhasil di tahun 2022. Menurut Siaran Pers OJK tanggal 6 Desember 2022, jumlah penyaluran kredit di sektor perbankan tercatat meningkat sebesar 11,95% *yoy* (*year on year*) per 31 Oktober 2022, yang menunjukkan peningkatan kinerja di sektor riil. Selain itu, kebijakan restrukturisasi kredit yang diberlakukan pada tahun 2022 menghasilkan risiko kredit NPL yang rendah sebesar 0,78%. Rasio kecukupan modal juga tetap tinggi pada 25,13%, menunjukkan bahwa perbankan memiliki struktur permodalan yang kuat untuk menghadapi risiko dan mendorong pertumbuhan kredit (OJK, 2023). Kinerja positif ini menunjukkan stabilitas dan kapasitas perbankan dalam menghadapi tantangan ekonomi serta mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

Beberapa penelitian menemukan hubungan positif antara transformasi digital dan kinerja perusahaan yang ditandai dengan peningkatan efisiensi, pengurangan biaya, dan dorongan inovasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wang et al. (2023) dan Jacobs et al. (2016) dijelaskan bahwa transformasi digital perusahaan dapat mengoptimalkan struktur dan meningkatkan inovasi teknologi, dan dengan demikian meningkatkan produktivitas, yang pada gilirannya merupakan salah satu faktor penting dalam kinerja keuangan bisnis (Wang & Xia, 2024). Beberapa perusahaan telah menggunakan gelombang pertama transformasi digital untuk menangani dasar-dasar yang sangat penting dari bisnis inti mereka dan sepenuhnya mengalihkan penekanan dari memperbaiki rantai nilai inti mereka dengan berfokus pada inovasi.



Gambar 1.7 Perusahaan yang berhasil melakukan transformasi semakin berfokus pada inovasi dan fungsi dukungan

Sumber: BCG Global Digital Transformation Survey (2021)

Gambar 1.7 menggambarkan fokus perusahaan yang berhasil melakukan transformasi digital dibandingkan dengan perusahaan yang belum berhasil mengimplementasikan transformasi digital. Perusahaan yang telah berhasil dalam transformasi digital memiliki persentase yang lebih tinggi dalam kategori *Growth and Business Model Innovation* (74% : 69%) dan *Digital Ecosystems and Partnerships* (69% : 58%). Hal ini mencerminkan kecenderungan perusahaan-perusahaan ini untuk lebih terlibat dalam inovasi model bisnis dan kemitraan strategis sebagai bagian dari strategi transformasi mereka. Sebaliknya, perbedaan dalam kategori *New Business Venture* relatif kecil (47% : 42%), menunjukkan bahwa keterlibatan dalam usaha bisnis baru hampir sama antara kedua kelompok. Namun, dalam kategori *Digitize Support Functions*, perusahaan yang berhasil dalam transformasi digital memiliki persentase yang lebih tinggi (66% : 55%), menandakan bahwa fungsi digitalisasi menjadi fokus utama bagi perusahaan-perusahaan tersebut untuk mendukung kesuksesan transformasi digital (Forth et al., 2021).

Transformasi digital dalam industri perbankan melampaui sekedar penyediaan layanan *online* dan *mobile banking*. Perusahaan yang bergerak pada industri ini perlu memberikan inovasi dalam mengintegrasikan teknologi digital dengan interaksi pelanggan (Moormann, 2007). Dalam konteks ini, penemuan teknologi baru harus dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan

pengguna ketika mengakses layanan perbankan. Penting bagi perusahaan untuk meningkatkan fokus terhadap peluang dan strategi bisnis digital, baik melalui akademisi atau praktisi sehingga perusahaan mampu mengimplementasikan teknologi digital dan memanfaatkannya untuk melakukan inovasi dan transformasi secara keseluruhan (Markus & Loebbecke, 2013; Westerman et al., 2014).

Literatur sebelumnya menunjukkan bahwa peran transformasi digital lebih kompleks dalam memfasilitasi pengaruh kapabilitas Teknologi Informasi (TI) terhadap kinerja perusahaan dan penting bagi perusahaan untuk memahami pentingnya transformasi digital serta cara optimal mengaplikasikan pengaruh kapabilitas Teknologi Informasi (TI) guna menciptakan serta meningkatkan kinerja perusahaan (Nwankpa & Roumani, 2016). Studi terkini oleh Henfridsson et al. (2018) dan Nambisan et al. (2017) mengemukakan bagaimana proses karakteristik unik teknologi digital telah memfasilitasi munculnya bentuk kewirausahaan dan inovasi yang unik dibandingkan proses yang terjadi dalam industri analog.

Beberapa pakar berpendapat bahwa inovasi dalam teknologi dan keuangan sangat berkaitan, sejalan dengan itu pertumbuhan ekonomi akan mengalami penurunan bertahap kecuali ada inovasi dari pemodal (Laeven et al., 2015). Inovasi teknologi dalam keuangan, didukung oleh kemajuan Teknologi Informasi (TI), memungkinkan perusahaan mencapai skala ekonomi (Sironi, 2016). Transformasi digital di sektor perbankan mempercepat inovasi dan membantu merespons perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan lebih cepat, yang berpotensi meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian mengenai transformasi digital di sektor jasa keuangan memiliki prospek yang sangat baik, seiring dengan meningkatnya jumlah wirausaha dan perusahaan di sektor ini (Karagiannaki et al., 2017, dalam Kurniawan et al., 2021).

Adapun sumber acuan untuk penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al. (2021) yang berjudul “Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah di Indonesia”. Untuk mengukur variabel kinerja perusahaan, transformasi digital, dan inovasi, Kurniawan et al. (2021) mengadopsi item pengukuran yang telah dijabarkan pada penelitian sebelumnya oleh Nwankpa dan Roumani (2016). Salah satu perbedaan antara

penelitian Kurniawan et al. (2021) dan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini akan melengkapi kekurangan yang dilakukan peneliti dalam hal subjek dan lokasi. Fokus penelitian ini adalah Bank Pembangunan Daerah Sumsel Babel. Dengan demikian, diharapkan bahwa adanya penelitian ini akan memberikan informasi baru tentang penelitian.

Berkaitan dengan transformasi digital dan kinerja perusahaan, peran inovasi dapat dijadikan sebagai mediator yang baik untuk mendorong perusahaan dalam kinerjanya melalui transformasi digital. Menurut hasil penelitian yang dilakukan P. Chen & Kim (2023) inovasi merupakan jalur mediasi yang penting dan memiliki dampak yang besar terhadap transformasi digital dan kinerja inovasi. Penelitian terdahulu terkait digitalisasi dengan penerapan *big data* untuk CSP (*Corporate Social Performance*), serta inovasi sebagai salah satu jalur yang dapat memediasi hubungan keduanya menemukan adanya hubungan positif antara *big data* dan CSP, dimana hubungan tersebut dimediasi melalui inovasi dalam hubungan eksternal dan praktik bisnis (Calic & Ghasemaghaei, 2021). Penelitian lainnya terkait dampak transformasi digital terhadap finansialisasi perusahaan yang dilakukan oleh Sui & Yao (2023) mengungkapkan bahwa inovasi teknologi ramah lingkungan memainkan peran mediasi secara positif antara transformasi digital dan finansialisasi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan. Bank Pembangunan Daerah Sumsel Babel dipilih sebagai objek penelitian pada skripsi ini. Berdasarkan fenomena yang ada, maka penelitian ini diberi judul **“Peran Inovasi Sebagai Mediator Antara Transformasi Digital dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Bank Sumsel Babel)”**.

1.3. Perumusan Masalah

Revolusi industri 4.0 secara fundamental telah mendisrupsi dan berdampak besar pada industri keuangan dan perbankan. Munculnya pandemi Covid-19 juga menjadi pendorong utama bagi sektor perbankan untuk memanfaatkan teknologi secara lebih intensif (OJK, 2021). Perubahan signifikan dalam pola konsumsi masyarakat yang cenderung beralih ke platform digital dan mendambakan

pelayanan dengan tingkat aksesibilitas yang tinggi telah mendorong industri perbankan untuk mempercepat proses transformasinya untuk menuju konsep Bank Digital (OJK, 2022). Transformasi digital telah membawa sejumlah permasalahan dan tantangan, termasuk perlindungan data pribadi dan risiko kebocoran data, risiko investasi teknologi yang tidak sejalan dengan strategi bisnis, risiko penyalahgunaan teknologi kecerdasan buatan, serangan siber, risiko alih daya (OJK, 2022). Analisis menunjukkan bahwa industri layanan keuangan merupakan salah satu yang paling sering menjadi target serangan siber (17 persen), diikuti oleh industri ritel (16 persen), dan Menurut data dari Pusat Operasi Keamanan Siber Neasional, terjadi peningkatan jumlah serangan siber dari 228 juta insiden pada tahun 2019 menjadi 495 juta insiden transportasi (10 persen) (Pratiwi & Fitri, 2021, dalam DPR RI et al., 2023).

Proyeksi Riset e-Conomy SEA 2020 yang dilakukan oleh Google, Temasek, dan Bain & Company menyatakan bahwa nilai ekonomi digital Indonesia diperkirakan meningkat menjadi US\$ 124 miliar pada tahun 2025, mengalami peningkatan tiga kali lipat (Rachman, 2021). Direktur utama bank Sumsel Babel melaporkan bahwa pada kuartal IV/2020, 42,81% dari total transaksi nasional merupakan transaksi digital (Rachman, 2021). Dalam upaya meningkatkan penggunaan transaksi non-tunai, pemerintah mendorong elektronifikasi transaksi pemerintah daerah (ETP) di Sumatera Selatan. Pada tahun 2020, realisasi ETP di provinsi ini mencapai penerimaan sebesar Rp 6,5 triliun dan belanja sebesar Rp 91,1 triliun. Data ini mengindikasikan bahwa sektor perbankan, yang berperan dalam melayani pembayaran dan transaksi keuangan, perlu mempersiapkan diri untuk melakukan inovasi dan implementasi digital.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah (BPD), Bank Sumsel Babel memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Dengan demikian, lembaga keuangan seperti perbankan membutuhkan strategi yang tepat dalam menghadapi fenomena tersebut untuk tetap mempertahankan kinerja perusahaannya. Transformasi digital menjadi kunci dalam menjaga stabilitas dan profitabilitas tinggi, terutama di tengah persaingan dengan bank umum.

Penelitian terdahulu menekankan bagaimana karakteristik khusus teknologi digital memungkinkan munculnya jenis inovasi dan kewirausahaan yang baru, yang secara signifikan berbeda dari proses analog dalam industri. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al. (2021) menunjukkan bahwa transformasi digital telah terbukti memengaruhi kinerja perusahaan secara positif. Studi lainnya mendukung gagasan bahwa kemampuan perusahaan untuk meningkatkan penjualan, nilai pasar, dan profitabilitas dapat dicapai melalui penerapan transformasi digital dan peningkatan keterampilan teknologi informasi (TI) (Nwankpa & Roumani, 2016; Calış Duman & Akdemir, 2021). Studi yang dilakukan oleh lembaga keuangan di Taiwan menyimpulkan bahwa penggunaan teknologi digital dengan cara yang positif dapat memperkuat kreativitas organisasi dan upaya transformasi digital, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan performa perusahaan (Tsou & Chen, 2021).

Temuan dari Li et al. (2023) menyoroti dampak positif digitalisasi korporat dan tingkat inovasi industri digital pada inovasi perusahaan. Penerapan teknologi digital dapat merangsang inovasi di berbagai aspek operasional bank. Perusahaan yang berinvestasi dalam transformasi digital, seperti yang disoroti oleh Nwankpa & Roumani (2016), dapat meningkatkan adaptasi terhadap kebutuhan pelanggan dengan investasi inovatif. Rajapathirana & Hui (2018) menjelaskan bahwa perusahaan yang mampu mengoptimalkan sumber daya mereka melalui inovasi, cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Inovasi dapat mencakup produk, proses, dan administratif, semuanya berkontribusi pada kemajuan dan pertumbuhan perusahaan. Temuan dari Hana (2023) dan Pratiwi & Fanani (2019) menggambarkan dampak positif inovasi pada kinerja bisnis dan kualitas produk.

Dampak transformasi digital yang ditekankan oleh Omonijo & Yunsheng (2022) menunjukkan bahwa kapabilitas inovasi memegang peranan kunci dalam menghadapi perubahan yang ditimbulkan oleh transformasi digital. Studi yang dilakukan oleh Zhang et al. (2023) juga memberikan landasan teoritis bahwa kemampuan inovasi dapat memoderasi dampak transformasi digital terhadap *Business Model Innovation* (BMI) dan memediasi efek positif terhadap BMI.

Meskipun penelitian yang ada menggambarkan hubungan antara transformasi digital dan kinerja perusahaan serta beberapa dampak positif yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan, masih terdapat kekurangan dalam penelitian yang menjelaskan hubungan tersebut dengan perusahaan di sektor perbankan. Penelitian-penelitian sebelumnya berfokus pada pemeriksaan berbagai faktor lain yang dapat berhubungan dengan kinerja bisnis perusahaan utilitas, seperti kinerja lingkungan, tanggung jawab sosial perusahaan, insentif peraturan dan tata kelola serta struktur kepemilikan perusahaan (Wang & Xia, 2024).

Penelitian ini didasarkan pada temuan penelitian Kurniawan et al., (2021) yang menemukan bahwa transformasi digital memiliki hubungan positif dengan inovasi dan kinerja perusahaan. Namun, belum diketahui tingkat kepentingan transformasi digital dan inovasi terhadap kinerja perusahaan, serta apakah inovasi dapat memediasi hubungan antara transformasi digital dan kinerja perusahaan pada Bank Sumsel Babel. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan tersebut.

1.4. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan peneliti sebagai berikut:

1. Apakah transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi yang dilakukan oleh bank Sumsel Babel?
2. Apakah transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan bank Sumsel Babel?
3. Apakah inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan bank Sumsel Babel?
4. Apakah inovasi menjadi mediator antara transformasi digital dan kinerja perusahaan pada bank Sumsel Babel?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan transformasi digital terhadap inovasi yang dilakukan oleh bank Sumsel Babel.

2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan transformasi digital terhadap kinerja perusahaan bank Sumsel Babel.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan inovasi terhadap kinerja perusahaan bank Sumsel Babel.
4. Untuk mengetahui apakah inovasi dapat menjadi mediator antara transformasi digital dan kinerja perusahaan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu dan pengetahuan serta memperkaya literasi variabel yang berkaitan dengan pengaruh transformasi digital terhadap kinerja perusahaan dengan inovasi sebagai variabel mediator, dan diharapkan dapat berguna dalam bidang ilmu manajemen.

1.6.2. Aspek Praktis

Salah satu manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi bagi bank Sumsel Babel dan perbankan lainnya dalam meningkatkan kinerja perusahaan mereka. Dengan mengetahui hasil penelitian ini, bank Sumsel Babel diharapkan dapat memetakan peran inovasi dan transformasi digital pada perusahaan, sehingga dapat berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi bank lainnya yang ingin mengetahui pengaruh transformasi digital dan inovasi terhadap kinerja perusahaan, sehingga dapat bertahan dan meningkatkan daya saing di tengah pasar yang kompetitif.

1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir dan penjelasan ringkas dimulai dari BAB I sampai BAB V sebagai berikut:

a. BAB I: PENDAHULUAN

Bab I mengemukakan objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian. Selanjutnya, beberapa data disajikan pada bab ini.

b. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab II membahas temuan dari kajian kepustakaan yang relevan dengan topik dan variabel penelitian. Informasi ini menjadi dasar untuk menyusun kerangka pemikiran dan merumuskan hipotesis. Kajian pustaka mencakup teori-teori yang tersedia dalam buku teks dan hasil penelitian terbaru yang dapat dipercaya, termasuk yang terdapat dalam jurnal, skripsi, tesis, dan disertasi.

c. BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab III, dijelaskan terkait pendekatan, metode, dan teknik analisis yang diterapkan untuk menghimpun dan menganalisis data yang dapat memberikan jawaban atau penjelasan terhadap tujuan penelitian.

d. BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan dengan rinci dan terstruktur sesuai dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian. Penyusunan pembahasan yang terstruktur dan sistematis akan memberikan gambaran terang mengenai cakupan, batasan, dan inti topik ketika disusun melalui sub-judul yang terorganisir. Setiap aspek pembahasan dimulai dari analisis data, interpretasi data, dan kesimpulan yang diambil.

e. BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V, disajikan penafsiran dan makna dari hasil analisis temuan penelitian dan dijabarkan dengan bentuk kesimpulan. Metode item per item dan pendekatan deskripsi singkat merupakan dua cara dalam menyusun kesimpulan. Rekomendasi yang dibuat mempertimbangkan konsekuensi dari hasil yang berkaitan dengan masalah. Selain mengatasi masalah-masalah praktis, saran-saran harus disiapkan dan dikirimkan kepada para pembuat kebijakan, pihak-pihak yang berkepentingan dalam menggunakan temuan-temuan penelitian, dan calon peneliti di masa depan yang mungkin ingin melanjutkan arah penelitian-penelitian sebelumnya.