

PENGARUH INOVASI MANAJEMEN, DAYA SAING DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PERBANKAN

Saskia Putri Afriandi¹, Dheo Rimbano², Absa Dimas Rezky Juarspa³, Erlina⁴, Hanes Suthe⁵, Putri Rintan⁶, Sinta PermataSari⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Bina Insan Lubuklinggau

saskiaputrianfriandi138@gmail.com¹, dheo_rimbano@univbinainsan.ac.id²,
absadimas12@gmail.com³, 1erlina956@gmail.com⁴, hanessuthe227@gmail.com⁵,
rintanputri715@gmail.com⁶, sinta.sr678@gmail.com⁷

Abstract: *This article is the result of a study which aims to see the influence of management innovation, competitiveness and customer satisfaction on banking performance. Based on the results of previous research, the results of studies using Systematic Literature Review (SLR) and research published in journals published on Google Scholar, where the results of the research state that: Management innovation influences banking performance, Competitiveness influences banking performance, and customer satisfaction influence on banking performance.*
Keywords: *Management Innovation, Competitiveness, Customer Satisfaction, Banking Performance.*

Abstrak: Artikel ini merupakan hasil telaah yang bertujuan untuk melihat bagaimana Pengaruh Inovasi Manajemen, Daya Saing Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Perbankan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, hasil telaah menggunakan Systematic Literature Review (SLR) dan penelitian yang dipublikasikan pada jurnal yang dimuat di Google Scholer, Dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa : Inovasi manajemen berpengaruh terhadap kinerja perbankan, Daya Saing berpengaruh terhadap kinerja perbankan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kinerja perbankan.

Kata Kunci: Inovasi Manajemen, Daya Saing, Kepuasan Pelanggan, Kinerja Perbankan.

I. PENDAHULUAN

Sebagai komponen penting dalam system keuangan, kinerja industry perbankan mendapat perhatian yang lebih tinggi dari pemerintah, regulator perbankan, manajemen bank, dan akademisi (sarwar et al.,2020; Wong et al., 2008). Literatur ekonomi juga memberikan perhatian yang lebih tinggi terhadap kinerja bank untuk menjelaskan persaingan industry, produktivitas, efisiensi, dan profitabilitas (Bikker & Bos, 2008). Profitabilitas merupakan indikator kinerja keuangan (Adam,2014; Haque, 2014). Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individul tau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target

yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perbankan antara lain yaitu inovasi manajemen, daya saing dan kepuasan pelanggan.

Perbankan memerlukan manajemen yang baik agar dapat memberikan layanan kepada public atau masyarakat (Jihanti & Imelda, 2018). Di era persaingan ini, persaingan semakin kompleks, bahkan pemilik sering kali melakukan berbagai cara agar dapat mempertahankan usahanya. Kemampuan itulah yang disebut daya saing (Ahmedova, 2015). Ceptureanu (2015) mendefinisikan daya saing sebagai konsep multidimensi yang ditentukan oleh sumber daya, proses menggunakan sumber daya, dan faktor lingkungan. Untuk mencapai tujuan bisnis, sumber daya harus diproses untuk meningkatkan daya saing bisnis. Oleh karena itu peningkatan daya saing ditentukan oleh tingkat inovasi, strategi bisnis dan kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi kinerja bisnis (Anton et al., 2015).

Bagi jasa perbankan yang terpenting adalah bagaimana memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah serta keinginan nasabah, sehingga pihak bank dapat mengembangkan produk, tingkat harga, distribusi, promosi pelayanan petugas, proses pelayanan, dan penyediaan sarana fisik perbankan yang dapat memperluas pasar atau meningkatkan pangsa pasar perbankan. Untuk mendapat nasabah yang baru dan mempertahankan nasabah yang sudah ada perlu adanya komitmen yang tinggi baik menyangkut pengelolaan sumber daya manusia dan dukungan teknologi perbankan yang canggih agar kualitas produk bank benar-benar sesuai dengan keinginan nasabah dan dapat memberi kepuasan nasabah (Teti, 2013).

Menurut (Lisa & Josua, 2023) hasil yang diperoleh menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja perbankan. Tujuan dari penulisan “Literature Review Paper” ini adalah untuk mengetahui pengaruh inovasi manajemen, daya saing dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perbankan.

II. STUDI LITERATURE

Kajian Teori

Inovasi Manajemen

(Endah, 2019), Inovasi merupakan kerja nyata yang dapat dan harus dikelola, sama seperti halnya fungsi organisasi lainnya. Inovasi merupakan fenomena yang sepenuhnya tergantung pada kendali manusia. Meskipun diawali gagasan atau ide kreatif, namun gagasan

dan pemikiran tersebut harus dapat ditransformasikan secara efektif. Sebagai suatu fenomena yang dapat dikendalikan, inovasi dapat dan harus dikelola, sehingga diperlukan manajemen inovasi, suatu Upaya yang dapat mengantarkan Perusahaan menghasilkan produk inovatif dan mengintroduksinya ke pasar disaat yang tepat. Keberhasilan dalam manajemen inovasi ini berbanding lurus dengan posisi Perusahaan untuk unggul dalam persaingan yang ketat.

Daya Saing

Teori daya saing atau keunggulan bersaing (Competitive Advantage) menurut Porter (1993) adalah jantung kinerja Perusahaan dalam pasar bersaing. Keunggulan bersaing pada dasarnya tumbuh dari nilai atau manfaat yang diciptakan oleh Perusahaan bagi para pembelinya yang lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk menciptakannya. Nilai atau manfaat inilah yang sedia dibayar oleh pembeli, dan nilai yang unggul berasal dari penawaran harga yang lebih rendah ketimbang harga pesaing untuk manfaat setara atau penawaran manfaat unik yang melebihi harga yang ditawarkan (Curatman, et.al, 2016).

Sedangkan Zinneldin (2005) menyatakan bahwa strategi bersaing merupakan hal yang sangat penting pada perbankan, karena dengan menggunakan strategi bersaing yang tepat, maka bank-bank dimaksud akan dapat bertahan pada era persaingan yang sangat ketat dewasa ini. Secara garis besar, untuk dapat memberikan keunggulan positioning dimaksud, maka bank dapat menerapkan strategi bersaing dengan menggunakan kualitas dan hubungan pelanggan (Danibrata 2013:9, Tita, 2018)

Kepuasan Pelanggan

(Wirdayani, 2017) Dewasa ini banyak perusahaan termanuk perusahaan jasa yang mengatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Kini semakin disadari bahwa pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan

Dalam lingkungan yang cepat berubah. komitmen untuk kualitas pada setiap tahap produksi dan penyiapan jasa memungkinkan para produsen mampu mengantisipasi dan memenuhi permintaan konsumen yang senantiasa berubah. Konsep kualitas lebih dari sekedar memenuhi spesifikasi barang Kualitas mengimplementasikan memenuhi atau melebihi harapan tentang ketepatan waktu, akurasi pekerjaan, kecepatan tanggapan dan unjuk kerja.

Membangun kepuasan konsumen adalah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja.

Apabila harapan tinggi sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan merasa kecewa), sebaliknya apabila unjuk kerjanya melebihi dari yang diharapkan kepuasan meningkat, karena yang memiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen. Apakah pembeli akan puas setelah pembeliannya tergantung pada kinerja penawaran sehubungan dengan harapan pembeli.

Definisi kepuasan adalah: "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya" (Kotler, 2002 42). Seperti dijelaskan dalam definisi diatas, kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan mutu. Dalam tahun-tahun belakangan ini banyak perusahaan yang mengadopsi program Total Quality Control (TQC), yaitu program yang dirancang untuk memperbaiki mutu produk, jasa, dan proses pemasaran secara terus-menerus.

Konsumen yang merasa puas akan membeli ulang dan akan menggunakan produk atau jasa itu secara terus-menerus, dan mereka akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik dengan produk atau jasa itu. Kuncinya adalah memenuhi harapan konsumen dengan prestasi perusahaan.

Kinerja Perbankan

Menurut Kaplan dan Norton (1996), kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Pengukuran kinerja merupakan hal sangat penting dalam perusahaan karena merupakan bagian integral yang tak terpisahkan dari alur perencanaan dan pengendalian.

(Yeterina & Shella, 2012) Kinerja perbankan sendiri sering dinilai terkait erat dengan tingkat kesehatan bank. Oleh karena itu Bank Indonesia mengeluarkan surat keputusan direksi Bank Indonesia No 30/277/KEP DIR tanggal 19 Maret 1998 yang mengatur tata cara penilaian tingkat kesehatan bank. Metode penilaian tingkat kesehatan bank tersebut di atas kemudian dikenal sebagai metode CAMEL CAMEL terdiri dari (1) C: Capital (untuk rasio kecukupan modal), (2) A: Asset (untuk rasio kualitas aktiva). (3) M: Management (untuk menilai kualitas

manajemen), (4) : Earnings (untuk rasio-rasio rentabilitas bank), (5) L:Liquidity (untuk rasio likviditas bank). Pada penelitian ini, kinerja perbankan difokuskan pada salah satu aspek CAMEL yaitu aspek Earnings yang menunjukkan kinerja/kemampuan bank dalam menghasilkan laba bersih (profitabilitas).

Manajemen sebagai pihak yang diberi wewenang untuk mengelola operasi perusahaan akan dinilai kinerjanya oleh investor untuk menjamin bahwa aktiva yang diinvestasikan telah dikelola dengan baik oleh manajer. Pengukuran kinerja keuangan dapat dilakukan melalui perhitungan atas hasil investasi (Return on Investment ROI) dari perusahaan tersebut, dengan menggunakan pendekatan rasio keuangan, yaitu rasio profitabilitas (profitability ratio). Rasio ini adalah rasio yang mengukur keefektifan keseluruhan manajemen yang ditunjukkan dengan hasil yang diperoleh dan penjualan maupun investasi (Subramanyam, 2006). Variasi dari pengukuran ROI adalah Return on Assets (ROA) dan Return on Equity (ROE).

Penelitian ini menggunakan ROA sebagai proksi dan kinerja keuangan. ROA merupakan standar yang baik dari penilaian kinerja karena dapat lebih diterima secara universal dan lebih sedikit kemungkinan memberikan hasil yang menyesatkan dibandingkan pengukuran yang lain (Aupperle 1985). Selain itu, ROA merupakan ukuran yang paling sering digunakan untuk mengukur kinerja keuangan perusahaan yang berkaitan dengan penginvestasian dana (Majidah, 2003).

Hasil Penelitian Terdahulu

Pengaruh Inovasi Manajemen Terhadap Kinerja Perbankan

Sumber daya manusia merupakan penggerak kreativitas dan inovasi di dalam sebuah Perusahaan yang nantinya akan meningkatkan reputasi dan profit Perusahaan dalam kurun waktu yang Panjang (Handoko, 2001). Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain inovasi dan kreativitas (Jihanti & Imelda, 2018). (Han et al., 1998) yang menyimpulkan bahwa hubungan inovasi dan kinerja tidak hanya menekankan pemisahan kontribusi inovasi administrative dan teknis terhadap kinerja Perusahaan tetapi juga mendukung sinergi antara 2 jenis inovasi tersebut untuk meningkatkan kinerja Perusahaan secara keseluruhan. Inovasi dapat meningkatkan kinerja Perusahaan pada industri perbankan (Rediyanto & Ujjianto, 2013). Inovasi dapat membantu organisasi dan karyawan mereka

menciptakan, meningkatkan komunikasi, meningkatkan citra mereka, menjangkau atau menghubungkan pelanggan di seluruh dunia, dan pada akhirnya meningkatkan efisiensi (Elvira et.al., 2023). Selain modal berupa uang, dunia usaha memerlukan inovasi dan manajemen usaha yang tepat dan sesuai dengan kondisi organisasi (Nuning, 2017). Perusahaan yang mempunyai kinerja yang bagus akan terjamin kelangsungan hidupnya karena akan mendapat kepercayaan dari publik, sehingga publik akan merasa nyaman (Ike et, al., 2019)

RQ 1 Pengaruh Inovasi Manajemen Terhadap Kinerja Perbankan

Tabel 1. Pengaruh Inovasi Manajemen Terhadap Kinerja Perbankan-

No	Judul dan Nama Penulis	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Inovasi Terhadap Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado Penulis : • Jihanti Dama • Imelda W.J. Ogi	Apa Pengaruh Inovasi Dan Kreatifitas Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri?	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Inovasi Dan Kreatifitas Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawanpada Pt Bank Mandiri Kanwil Manado, Inovasi Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawanpada Pt Bank Mandiri Kanwil Manado Dankreatifitas Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawanpt Bank Mandiri Kanwil Manado.
2	Pengaruh Inovasi, Budaya Organisasi dan Teamwork Terhadap Kinerja Manajerial serta Implikasinya Pada Kinerja Bank Perkreditan Rakyat di Provinsi Kalimantan Timur. Penulis : • Rediyono • Ujianto	Bagaimana Pengaruh Inovasi, Budaya Organisasi dan Teamwork Terhadap Kinerja Manajerial serta Implikasinya Pada Kinerja Bank Perkreditan Rakyat di Provinsi Kalimantan Timur.?	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa inovasi, budaya Perusahaan dan kerja sama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Kinerja manajerial dan kerja sama tim juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja Perusahaan.

3	Peran Mediasi Dari Inovasi Karyawan Pada Hubungan Antara Internet Banking dan Kinerja Karyawan. Penulis : • Elvira Meidiyanty • Abdul Haeba Ramli • Siti Mariam	Bagaimana Peran Mediasi Dari Inovasi Karyawan Pada Hubungan Antara Internet Banking dan Kinerja Karyawan?	positif terhadap kinerja pegawai
4	Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kinerja Perusahaan Perbankan Indonesia. Penulis • Ike Citra Merryana • Anggita Langgeng Wijaya M. Agus Sudrajat	Bagaimana hasil GCG seperti pengaruh dewan komisaris independent, kepemilikan institusional, kepemilikan manajerial, komite audit terhadap kinerja Perusahaan perbankan di Indonesia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dewan komisaris independent tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Perusahaan, kepemilikan institusional berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja Perusahaan, kepemilikan manajerial berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja Perusahaan, dan komite audit tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Perusahaan.
5	Pengaruh Kredit, Inovasi dan Manajemen Usaha Terhadap Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam. Penulis : Nuning Nurma Dewi	Bagaimana pengaruh kredit, inovasi, dan manajemen usaha terhadap kinerja keuangan koperasi simpan pinjam di 8 kabupaten di Jawa Timur?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa besar kredit, biaya inovasi, dan manajemen usaha berpengaruh signifikan terhadap ROI.

6	Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Bank Bni Syariah Di Kota Tangerang Selatan Penulis : Tita Andansari	Bagaimana Pengaruh Variabel Inovasi Produk Secara Parsial Terhadap Daya Saing Bank Bni Syariah Di Kota Tangerang Selatan?	Variabel Promosi, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Inovasi Produk Secara Simultan Atau Bersama-Sama Mempunyai Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Daya Saing Bank Bni Syariah Di Kota Tangerang Selatan.
7	Inovasi Perbankan Digital Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia Penulis : • Wildan Yudhanto • Yacobo P. Sijabat Axel Giovanni	Bagaimana Pengaruh Inovasi Perbankan Digital Terhadap Kinerja Perbankan Di Indonesia?	Hal Ini Menunjukkan Bahwa Inovasi Perbankan Digital Memberikan Kualitas Layanan Yang Lebih Baik Dengan Menjaga Kepercayaan, Loyalitas, Dan Kepuasan Nasabah Untuk Menghasilkan Pendapatan Yang Lebih Tinggi. Inovasi Perbankan Digital Juga Memberikan Pengurangan Biaya, Terutama Biaya Sumber Daya Manusia Dan Kantor. Penelitian Ini Menyiratkan Bahwa Manajemen Bank Untuk Menerapkan Layanan Perbankan Digital Yang Inovatif Sehingga Kinerja Bank Dapat Ditingkatkan.
8	Pengaruh E- Marketing, Inovasi, dan Kreativitaas Terhadap Peningkatan Volume Penjualan. Penulis : • Mella Nur Aisyah • Sri Nuringwahyu Daris Zunaida	Apa Pengaruh E-Marketing, Inovasi, dan Kreativitaas Terhadap Peningkatan Volume Penjualan?	Hasil penelitian pengaruh E-marketing, Inovasi, dan Kreativitas berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan volume penjualan online shop mahasiswa dengan memanfaatkan media sosial Instagram.

9	Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Inovasi Produk Yang Berdampak Pada Keunggulan Bersaing UKM Makanan Dan Minuman Di Wilayah Harjamukti Kota Cirebon. Penulis : • Aang curatman • Rahmadi • Soesanty Maulany Mastur Mujib Ikhsani	Bagaimana Faktor Yang Berpengaruh Pada Inovasi Produk Yang Berdampak Pada Keunggulan Bersaing UKM Makanan Dan Minuman Di Wilayah Harjamukti Kota Cirebon?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa orientasi strategik (X1) dan orientasi pasar (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap inovasi produk (Y1) dengan taraf uji $\alpha=5\%$ ($p\text{-value}=0,022<\alpha$). Inovasi produk memiliki pengaruh positif terhadap keunggulan bersaing sebesar 13.1%. hal ini berarti bahwa apabila Perusahaan ingin mempunyai keunggulan bersaing, maka Perusahaan dapat menciptakannya melalui kegiatan-kegiatan inovasi terhadap produk yang dihasilkannya.
10	Peranan Perkembangan Inovasi Finansial system Pembayaran Dalam Mempengaruhi Permintaan Uang di Indonesia Penulis : Endah Siska Aristiyowati	Bagaimana Peranan Perkembangan Inovasi Finansial system Pembayaran Dalam Mempengaruhi Permintaan Uang di Indonesia?	disimpulkan bahwa perkembangan pada sistem pembayaran dalam sebelas tahun terakhir yaitu Real Time Gross Settlement, Kliring, Automatic Teller Machine (ATM) atau Kartu Debet, Kartu
8	Pengaruh E- Marketing, Inovasi, dan Kreativitaas Terhadap Peningkatan Volume Penjualan. Penulis : • Mella Nur Aisyah • Sri Nuringwahyu Daris Zunaida	Apa Pengaruh E- Marketing, Inovasi, dan Kreativitaas Terhadap Peningkatan Volume Penjualan?	Hasil penelitian pengaruh E-marketing, Inovasi, dan Kreativitas berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan volume penjualan online shop mahasiswa dengan memanfaatkan media sosial Instagram. Kredit dan uang elektronik dengan menggunakan beberapa proxy yaitu antara lain menggunakan nilai transaksi (dengan dan tanpa kliring), total

			nilai transaksi, volume transaksi, rasio inovasi finansial terhadap Gross Domestic Product (GDP), rasio Broad Money (M2) terhadap Narrow Money (M1), rasio inovasi finansial terhadap Narrow Money (M1) akan mengurangi permintaan currency dan permintaan uang dalam arti sempit (M1). Analisis mengenai pengaruh inovasi finansial sistem pembayaran terhadap permintaan uang (currency dan narrow money)sangat penting agar money demand function tidak misspesificied danagardalampenetapan kebijakan monetertelah mempertimbangkan perkembangan teknologi sistem pembayaran
9	Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Inovasi Produk Yang Berdampak Pada Keunggulan Bersaing UKM Makanan Dan Minuman Di Wilayah Harjamukti Kota Cirebon. Penulis : • Aang curatman • Rahmadi • Soesanty Maulany • Mastur Mujib Ikhsani	Bagaimana Faktor Yang Berpengaruh Pada Inovasi Produk Yang Berdampak Pada Keunggulan Bersaing UKM Makanan Dan Minuman Di Wilayah Harjamukti Kota Cirebon?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa orientasi strategik (X1) dan orientasi pasar (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap inovasi produk (Y1) dengan taraf uji $\alpha=5\%$ (p-value=0,022<α). Inovasi produk memiliki pengaruh positif terhadap keunggulan bersaing sebesar 13.1%. hal ini berarti bahwa apabila Perusahaan ingin mempunyai keunggulan bersaing, maka Perusahaan dapat menciptakannya melalui kegiatan-kegiatan inovasi

			terhadap produk yang dihasilkannya.
10	Peranan Perkembangan Inovasi Finansial system Pembayaran Dalam Mempengaruhi Permintaan Uang di Indonesia Penulis : Endah Siska Aristiyowati	Bagaimana Peranan Perkembangan Inovasi Finansial system Pembayaran Dalam Mempengaruhi Permintaan Uang di Indonesia?	Kredit dan uang elektronik dengan menggunakan beberapa proxy yaitu antara lain menggunakan nilai transaksi (dengan dan tanpa kliring), total nilai transaksi, volume transaksi, rasio inovasi finansial terhadap Gross Domestic Product (GDP), rasio Broad Money (M2) terhadap Narrow Money (M1), rasio inovasi finansial terhadap Narrow Money (M1) akan mengurangi permintaan currency dan permintaan uang dalam arti sempit (M1). Analisis mengenai pengaruh inovasi finansial sistem pembayaran terhadap permintaan uang (currency dan narrow money)sangat penting agar money demand function tidak misspesificied danagardalampenetapan kebijakan monetertelah mempertimbangkan perkembangan teknologi sistem pembayaran

11	Dampak Inovasi Digital Terhadap Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan Penulis : - Desi Ester Idawati Sihotang - Herlina Theresa Panjaitan - Safriani Romasta Pakpahan Nova Yunita Sari Siahhaan	Bagaimana dampak inovasi digital terhadap perilaku pengguna layanan perbankan?	Responden dalam penelitian ini adalah Nasabah.
12	Pengaruh Manajemen Risiko, Fee Based Income Dan Inovasi Terhadap Kinerja Keuangan Penulis : - Dhita Firelly Yuniar - Anggita Langgeng Wijaya Richo Diana Aviyanti	Bagaimana pengaruh manajemen risiko, fee based income dan inovasi terhadap kinerja keuangan pada perusahaan sector keuangan yang terdaftar di BEI tahun 2018-2022?	Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa manajemen risiko , fee based income dan inovasi berpengaruh negatif terhadap kinerja keuangan.
13	Pengaruh Manajemen Pengetahuan Dan Pembelajaran Organisasi Terhadap Inovasi Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing PT. Bank Riau Kepri Penulis : - Nova Pradana Nasution - Zulfadil Deny Setiawan	Bagaimana pengaruh manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasi terhadap inovasi serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing PT. Bank Riau Kepri.?	Hasil penelitian menunjukkan secara langsung terdapat pengaruh signifikan manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasi terhadap inovasi juga terhadap keunggulan bersaing dan terdapat pengaruh signifikan inovasi terhadap keunggulan bersaing. Secara tidak langsung, terdapat pengaruh signifikan manajemen pengetahuan juga pembelajaran organisasi terhadap keunggulan bersaing melalui inovasi.

14	Analisis Dampak Fintech terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital. Penulis : • Nur Fazri Tsakila • M. Arya Wirahadi • Azwar Alif Fadilah • Henri Simanjuntak • Farahdinny Siswajanty	Bagaimana dampak fintech terhadap kinerja dan inovasi perbankan di Indonesia dalam konteks ekonomi digital?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa meski fintech berpotensi mengganggu model bisnis tradisional, bank yang mampu beradaptasi dan berkolaborasi dengan fintech justru mengalami peningkatan efisiensi operasional, penurunan biaya transaksi, dan perluasan akses layanan kepada segmen yang sebelumnya kurang terlayani.
15	Pengaruh Inovasi Layanan Electronic Banking, Fee Based Income dan Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Nilai Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Penulis : • Miranda Nuraini • Tafdil Husni Fajri Adrianto	Bagaimana pengaruh inovasi layanan electronic banking, fee based income dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan pada perusahaan sub sektor bank yang terdaftar di BEI pada tahun 2016-2020?	hasil penelitian diperoleh nilai probabilitas signifikansi inovasi e-banking sejumlah 0,005. Nilai itu lebih kecil dari nilai signifikansi α 5% (0,050,05) serta itu artinya H1 diterima. pengujian terhadap hipotesis kedua H2, terdapat pengaruh positif signifikan pada fee based income terhadap nilai perusahaan perbankan. Bersumberkan hasil penelitian didapatkan nilai probabilitas signifikansi FBI sebesar 0,003. Nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi α 5% 0,030,05 yang berarti H2 diterima. Pengujian hipotesis ketiga H3 terdapat pengaruh positif signifikan pada efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan. Bersumberkan hasil penelitian didapatkan nilai probabilitas dari

			efektivitas pengendalian internal sejumlah 0.0057 0.05 ini berarti H3 diterima. Riset ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisa pengaruh inovasi e-banking, fee based income dan efektivitas pengendalian internal terhadap nilai perusahaan perbankan.
--	--	--	---

Pengaruh Daya Saing Terhadap Kinerja Perbankan-

(Putra, 2011) Gubernur BI mengusulkan cara yang dapat meningkatkan ketahanan dan daya saing perbankan nasional ke depannya salah satunya melalui penguatan tata kelola untuk mencegah pengambilan resiko secara berlebihan bag eksekutif, melalui tatanan pemberian kompensasi atau remunerasi bagi eksekutif bank yang tetap kondusif bagi pengembangan profesionalisme dan integritas para bankers. (Adil et, al., 2013) dalam rangka meningkatkan daya saing perbankan nasional, pemerintah perlu melakukan intervensi dalam meningkatkan kinerja. Pemerintah perlu mengembangkan mekanisme pengawasan perbankan dengan konsentrasi yang tinggi untuk dapat mengendalikan aktivitas operasional perbankan sehingga dapat lebih efisien menuju daya saing tinggi dan menghindari praktik-praktik yang berpotensi moral hazard. (Ahmad, 2015) Perbankan syariah sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi. (Ribut & Ely, 2022) teori daya saing merupakan jantung kinerja Perusahaan dalam pasar bersaing. Dalam meningkatkan keunggulan bersaing, yakni salah satunya adalah inovasi produk, kualitas layanan dan brand image suatu Perusahaan. Oleh karena itu, inovasi ditujukan untuk meningkatkan daya saing strategis Perusahaan dan kinerja keuangannya (haliza, 2017). Selain itu dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka akan meningkatkan daya saing dari perbankan (Mariana, 2018).

RQ 2 Pengaruh Daya Saing Terhadap Kinerja Perbankan

Tabel 2. Pengaruh Daya Saing Terhadap Kinerja Perbankan

No	Judul dan Nama Penulis	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
-----------	-------------------------------	------------------------	-------------------------

1	Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kesehatan dan Daya Saing di Perbankan Indonesia Penulis : • Aidil Tobing • Yandra Arkeman • Bunasor Sanim • R. Nunung Nuryartono	Bagaimana Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kesehatan dan Daya Saing di Perbankan Indonesia?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan metode-metode statistic tersebut, terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi GCG dengan tingkat Kesehatan Bank, yaitu terhadap variabel profil risiko inheren dan permodalan, serta terhadap daya saing, yaitu terhadap variabel produktifitas, profitabilitas, dan market valuation.
2	Mengembangkan Human Resource Management yang Strategis Untuk Menunjang Daya Saing Organisasi: Perspektif Manajemen Kinerja (Performance	Bagaimana Mengembangkan Human Resource Management yang Strategis Untuk Menunjang Daya Saing Organisasi: Perspektif Manajemen Kinerja	Manajemen kinerja di bank syariah harus memiliki indikator kinerja yang berbeda dengan bank konvensional indikator kinerja dijadikan sebagai panduan dalam proses
	Management) di Bank Syariah. Penulis : Ahmad Azmy	(Performance Management) di Bank Syariah?	penerapan kinerja sebagai Upaya sustainabilitas perbankan syariah di industry perbankan di Indonesia.

3	Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Nganjuk Yos Sudarso. Penulis : • Ribut muji Wahono • Ely Masykuroh	Bagaimana Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Nganjuk Yos Sudarso.?	Hasil pada penilitan menunjukkan bahwa variabel inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing, variabel kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap daya saing sebesar, variabel inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap brand image, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing, variabel brand image tidak mampu memediasi pengaruh variabel inovasi produk terhadap daya saing, variabel brand image mampu memediasi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap daya saing.
4	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati Penulis : Haliza Deli Gayo	Bagaimana Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati?	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan pada variabel kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan inovasi produk terhadap daya saing Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati.
5	Pengaruh Daya Saing, Budaya Keuangan, Dan Keputusan Pembayaran Kredit Terhadap Akses Keuangan Penulis : • Hadi Ismanto • Sri Hartanti • Diana Anjar Wulan	Apa Pengaruh Daya Saing UKM Terhadap Akses Ke Keuangan Ada Pengaruh Budaya Keuangan UKM Terhadap Akses Ke Keuangan ?	Hasil Penelitian Juga Memberikan Kontribusi Literasi Di Bidang Keuangan Terkait Dengan Aksesibilitas UKM Ke Pembiayaan Dan Keputusan Pembayaran Kredit, Daya Saing, Serta Budaya Keuangan.

	• Durrotul Mustagfiroh • Alfendo Andrian Nofian		
--	---	--	--

6	Pengaruh Struktur Kepemilikan Sebagai Mekanisme Corporate Governance Terhadap Kinerja Perbankan Penulis : • Yeterina Widi Nugrahanti • Shella Novia	Bagaimana Pengaruh Struktur Kepemilikan Sebagai Mekanisme Corporate Governance Terhadap Kinerja Perbankan?	1. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama Menunjukkan Bahwa Kepemilikan Asing Tidak Berpengaruh Terhadap Kinerja Perbankan. Hasil Penelitian Ini Sejalan Dengan Penelitian Yang Dilakukan Oleh Sari (2010), 2. Hasil Pengujian Hipotesis Kedua Menunjukkan Bahwa Kepemilikan Pemerintah Tidak Berpengaruh Terhadap Kinerja Perbankan. Hasil Penelitian Ini Sejalan Dengan Penelitian Yang Dilakukan Oleh Sari (2010). 3. Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga Menunjukkan Bahwa Kepemilikan Institusional Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Perbankan. Hasil Penelitian Ini Sejalan Dengan Penelitian Yang Dilakukan Oleh Gürbüz' Et Al (2010). 4. Hasil Pengujian Hipotesis Keempat
---	--	---	---

			Menunjukkan Bahwa Kepemilikan Manajerial Tidak Berpengaruh Terhadap Kinerja Perbankan. Hasil Penelitian Ini Sejalan Dengan Penelitian Yang Dilakukan Oleh Christiawan Dan Tarigan (2007) 5. Hasil Pengujian Variabel Kontrol (Size) Menunjukkan Bahwa Ukuran Bank Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Perbankan. Hasil Penelitian Ini Sesuai Dengan Hasil Penelitian Balabanis Et Al (1998), Tsoutsoura (2004), Prasetyantoko Dan Pramono (2006), Dahlia Dan Siregar (2008), Sari (2010)
--	--	--	---

7	Factors for Increasing the Competitiveness of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in Bulgaria. Penulis : Sibel Ahmedova	Bagaimana faktor utama guna meningkatkan daya saing UKM dan menguraikan arah Pembangunan berkelanjutan mereka dalam realitas baru?	Akses yang difasilitasi terhadap keuangan akan dikombinasikan dengan langkah-langkah untuk penerapan praktik terbaik, stimulasi inovasi, pendaftaran kekayaan intelektual dan peningkatan tingkat internasionalisasi. Artinya, mungkin akan lebih efektif dan efisien untuk merangsang sebagian kecil perusahaan (perusahaan yang telah menunjukkan potensi pengembangan dalam hal
---	---	--	--

			modal manusia, kekayaan intelektual, inovasi, dan/atau internasionalisasi), yang harus dilakukan secara sistematis sehingga menghasilkan efek sinergis dari masing-masing kebijakan ekonomi. Dengan kata lain, yang dibutuhkan adalah dukungan yang lebih komprehensif untuk sebagian kecil perusahaan dengan potensi kompetitif. Namun, untuk mencapai tujuan ini, negara harus menerapkan metodologi yang sistematis dan terpadu untuk membantu mengidentifikasi UKM tertentu (melalui pemeriksaan, pengukuran dan analisis, pembuatan basis data mereka sendiri, dll.) yang menunjukkan potensi dalam hal beberapa atau semua faktor penting untuk pengembangan dan daya saing. Hanya dengan cara ini negara dapat memberikan dukungan yang tepat waktu, memadai, dan objektif bagi UKM tertentu yang mampu menghasilkan pertumbuhan berkelanjutan di sektor tersebut.
--	--	--	--

8	An Assesment of SME Competitiveness in Indonesia Penulis : • Anton Setyawan Agus • Muzakan Isa • Muhammad Wajidi Farid • Syamsudin	Bagaimana sumber daya saing UKM di beberapa kluster industry terpilih di Indonesia dan mengembangkan model teoritis daya saing UKM.	Temuan ini menunjukkan bahwa UKM membutuhkan bantuan pemerintah untuk mengembangkan jaringan pemasaran dan akses ke Lembaga keuangan.
	• Sidiq Nugroho pramono		
9	Analisis Pengaruh Budaya Kaizen Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Reward Sebagai Variabel Moderasi Dalam Rangka Penguatan Daya Saing Bisnis Penulis : • Erix Pamungkas • Rosaly Franksiska	Bagaimana pengaruh budaya kaizen terhadap kinerja karyawan dengan reward sebagai variabel moderasi?	Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa budaya Kaizen berpengaruh pada kinerja karyawan dan reward memoderasi atau memperkuat pengaruh tersebut.
10	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah Periode 2016-2020 Penulis : Aziz Septiatin	Bagaimana pengaruh tingkat likuiditas, Profit sharing ratio, dan inflasi terhadap pertumbuhan deposito mudharabah di bank umum Syariah periode 2016 – 2020?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel FDR memiliki pengaruh yang negative dan signifikan terhadap pertumbuhan deposito mudharabah, Profit sharing ratio memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pertumbuhan deposito mudharabah sedangkan inflasi tidak memiliki pengaruh terhadap pertumbuhan deposito mudharabah. Setelah diuji secara Bersama- sama, FDR, profit sharing ratio dan inflasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan deposito mudharabah.

11	Peningkatan Daya Saing Perbankan Melalui Efisiensi Biaya Dengan Metode Stochastic Frontier Approach Penulis : Sholikha Oktavi Khalifaturafi'ah	Bagaimana efisiensi biaya pada bank umum konvensional dan pengaruhnya terhadap total aset dan profitabilitas?	didapatkan hasil bahwa rata rata tingkat efisiensi biaya pada bank umum konvensional adalah 93.21%. Data panel pada 17 bank umum konvensional menunjukkan bahwa efisiensi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap profitabilitas dan berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap total aset. Total aset dan ROE dipengaruhi oleh CAR, LDR, dan NIM
			sedangkan ROA dipengaruhi oleh NIM. Penelitian ini mengimplikasikan bahwa perbankan harus menjaga kecukupan atas modal, besarnya pembiayaan, dan tingkat suku bunga kredit supaya dapat meningkatkan total aset dan profitabilitas.
12	Pengaruh Strategi Rekrutmen Dan Budaya Kerja Untuk Meningkatkan Daya Saing Melalui Kinerja Karyawan Penulis : Mariana Kristiyanti	Bagaimana pengaruh strategi rekrutmen dan budaya kerja untuk meningkatkan daya saing melalui kinerja karyawan?	Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi rekrutmen dan budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.

13	Peningkatan Efisiensi dan Daya Saing Perbankan Syari'ah Penulis : Inni Basyarah	Bagaimana Peningkatan Efisiensi dan Daya Saing Perbankan Syari'ah?	Tingkat efisiensi biaya perbankan syariah diperoleh dengan melakukan perbandingan antara aset posting laba (aktiva produktif) atau output dari perbankan untuk jumlah total biaya yang dikeluarkan. Dengan melakukan perbandingan ini akan diperoleh indeks efisiensi, yang mana nilai yang lebih besar dari rasio ini, menunjukkan tingkat yang lebih tinggi dari efisiensi yang diperoleh oleh bank
14	Analisis Daya Saing pada Industri Perbankan di Kota Medan: Digitalisasi Perbankan dengan Pendekatan SWOT Penulis : • Teddy Wiranata • Nikson Marpaung • Wiwied Risdianto Putri • Salihah Aula Br Sembiring	Bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap daya saing industri perbankan di kota Medan, dan bagaimana kekuatan-kelemahan, peluang-ancaman, dan memberikan rekomendasi strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi di pasar yang berubah cepat?	Analisis SWOT dapat memberikan wawasan penting bagi bank-bank di Medan untuk mengidentifikasi keunggulan kompetitif, memperbaiki kelemahan, dan memanfaatkan peluang strategis. Dengan demikian, strategi yang tepat dalam menghadapi perubahan industri yang

	• Fitri Annisa • Sanusi Gazali Pane		sedang terjadi dapat dikembangkan melalui analisis SWOT dan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik triangulasi data sumber untuk memastikan keabsahan data.
15	Analisis Swot Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing Penulis : • Mashuri • Dwi Nurjannah	Bagaimana analisis SWOT sebagai strategi meningkatkan daya saing serta hambatannya pada PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru?	Hasil dari penelitian ini adalah analisis SWOT sebagai strategi meningkatkan daya saing perlu dievaluasi lagi, agar terbentuknya kinerja yang baik dari dalam maupun dari luar PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru dalam memajukan bank tersebut diseluruh Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Perbankan

Bagi pelanggan, kinerja produk yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, yang dianggap bernilai dan dapat memberikan kepuasan (Kotler, 2000). Kepuasan tidak akan pernah berhenti pada satu titik, bergerak dinamis mengikuti tingkat kualitas produk dan layanannya dengan harapan-harapan yang berkembang di benak konsumen. Harapan pembeli dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasehat teman dan kolega, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya (Alida, 2007). Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi Perusahaan di pasar serta menciptakan efektivitas dan efisiensi Perusahaan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Wirdayani, 2017). Perbankan sebagai Lembaga keuangan yang mengembangkan usahanya juga menghadapi masalah-masalah umum yang secara alamiah mempengaruhi sektor korporasi. Oleh karena itu peran bank dalam industry jasa sangat penting. Berperan penting dalam tingkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Ainul & Khalid, 2021). Servpevf (Service Performance) menyatakan bahwa ukuran kualitas jasa/pelayanan adalah kinerja dari jasa/pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan

konsumen hanya akan dapat menilai kualitas dari, pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (Bambang, 2008). Dengan meningkatkan kebutuhan pelanggan akan membuat kinerja keuangan bank juga meningkat dan akan memberikan dampak yang positif bagi bank (Vera, 2018).

RQ 3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Perbankan

Tabel 3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Perbankan

No	Judul dan Nama Penulis	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru Penulis : Wirdayani Wahab	Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. Imana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru?	Berdasarkan Hasil Penelitian Yang Dilakukan, Bahwa Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru Mempunyai Kualitas Pelayanan Yang Cukup Memuaskan Sehingga Nasabah Tidak Perlu Merasa Ragu Menjadi Nasabah Di Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru.
2	Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Antara Kepuasan Konsumen Nasabah Bank Jatim. Penulis : Bambang Setiyo Pambudi	Bagaimana pengaruh kinerja pelayanan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank dan perbandingan pengaruh langsung dan tidak langsung kinerja pelayanan terhadap nasabah bank jatim?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara kinerja pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai variabel moderator mampu menjelaskan variansi loyalitas nasabah lebih dari masing-masing variabel.

3	Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. Penulis : Alida Palilati	Bagaimana pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi?	Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut maka ada dua bentuk pola hubungan yang dapat terbentuk dari hubungan antara variabel nilai dengan variabel loyal. Hubungan nilai terhadap loyalitas terhadap variabel modera-tor/mediator kepuasan maka besarnya pengaruh total menjadi lebih lemah (kecil) atau kurang loyal. Faktor yang
			mempunyai pengaruh terbesar (dominat) terhadap tingkat kepuasan adequate maupun kepuasan desired adalah variabel profesionalisme staff dalam melaksanakan tugasnya.
4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap kepuasan konsumen Bank BTN Cabang Tegal. Penulis : - Ainul Tria Lestari - Khalid Iskandar	Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap kepuasan konsumen Bank BTN Cabang Tegal.?	Berdasarkan hasil penelitian melalui SPSS, dimulai dari uji validitas, reliabilitas, uji hipotesis (t) dan analisis regresi berganda (f). nilai signifikasi dari hasil uji T dan Uji F sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasrkan dengan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan produk (X) terhadap kepuasan kinsumen (Y).

5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Berbagai Sektor Perusahaan Di Indonesia Penulis : • Lisa Maritseda Prakarsa • Josua Tarigan	Bagaimana Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan Dan Kinerja Keuangan Melalui Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening?	Berdasarkan Atas Penelitian Yang Telah Dilakukan Dapat Dibuktikan Bahwa Kepuasan Pelanggan Memiliki Dampak Yang Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kinerja Keuangan, Sedangkan Loyalitas Memiliki Dampak Yang Negatif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Keuangan. Pada Penelitian Ini Juga Diketahui Bahwa Pengaruh Tidak Langsung Tidak Begitu Besar Pengaruhnya Sehingga Fokus Hanya Diberikan Pada Variabel Kinerja Keuangan Sebagai Variabel Independen. Hal Ini Berarti Loyalitas Pelanggan Tidak Berfungsi Efektif Bagi Kinerja Keuangan,
			Namun Bukan Berarti Loyalitas Pelanggan Tidak Penting Bagi Kinerja Keuangan.

6	Pengaruh Kepuasan Nasabah Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kinerja Pemasaran Kantor Layanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Perguruan Tinggi Bandung Penulis : Teti Kusmiati	Apa Pengaruh Kepuasan Nasabah Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kinerja Pemasaran Kantor Layanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Di Cabang Perguruan Tinggi Bandung.?	Hasil Penelitian Ini Berdasarkan Analisis Diskriptif Dengan Menggunakan Distribusi Frekuensi, Dapat Menunjukkan Akar Permasalahan Yang Dihadapi Pt. Bni (Persero) Tbk Di Kantor Cabang Perguruan Tinggi Bandung, Serta Akan Dilihat Dari Hipotesis Pertama Apakah Perbankan Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Berpengaruh Terhadap Kinerja Pemasaran Baik Secara Parsial Maupun Simultan.
7	Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah. Penulis : Vera Vebiana	Bagaimana persepsi pelanggan digital banking (DB), pengalaman pelanggan, kepuasan, loyalitas dan kinerja keuangan bank syariah di Indonesia yang berimplikasi pada pemasaran bank syariah.	Penentu pengalaman pelanggan dalam digital banking dapat dilihat dalam kualitas pelayanan dan dapat dirasakan langsung kegunaan dan risikonya. Secara umum dapat dikatakan bahwa adanya hubungan antara pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas yang terkait kinerja keuangan bank
8	Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Penulis : Dwi Sulistiani	Bagaimana Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank?	Inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik inovasi produk yang dilakukan, maka kepuasan nasabah bank pun akan semakin tinggi. Inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik inovasi layanan yang dilakukan, maka kepuasan nasabah

			bank akan semakin tinggi. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah bank akan semakin tinggi.
9	Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pekanbaru Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Penulis : • Revina Handriyani • Raden Lestari Ganarsih • Yusni Maulida	Bagaimana Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pekanbaru Sudirman Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

10	Peningkatan Daya Saing Ekonomi melalui peranan Inovasi Penulis : • Akhmad Al Aidhi • M. Ade Kurnia Harahap • Arief Yanto Rukmana • Septianti Permatasari • Asri Ady Bakri	Bagaimana peran inovasi dalam meningkatkan daya saing ekonomi dari perspektif internasional hingga nasional, serta tantangan-tantangan yang terkait dengan penerapan inovasi dalam meningkatkan daya saing ekonomi?	Berdasarkan hasil penelitian, inovasi dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan daya saing ekonomi. Berbagai studi menunjukkan bahwa inovasi dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas produk, serta membuka peluang baru untuk menciptakan pasar yang lebih luas dan mengurangi biaya produksi. Namun, implementasi inovasi juga dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, kebijakan yang tidak mendukung, kurangnya investasi dalam riset dan pengembangan, serta kurangnya kesadaran akan pentingnya inovasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan daya saing ekonomi melalui inovasi, perlu adanya dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, institusi pendidikan, sektor swasta, dan masyarakat umum.

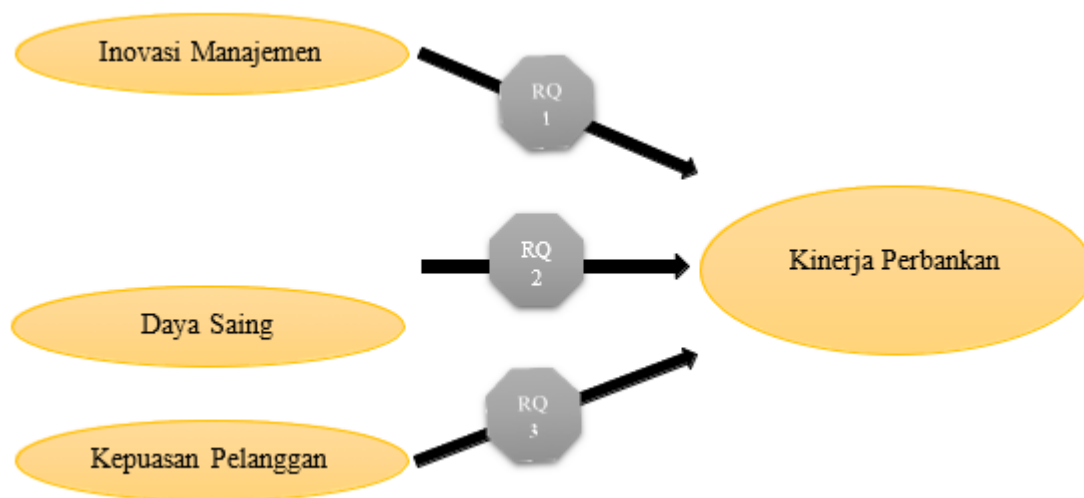
11	Model Inovasi Sistem Pemasaran Perbankan Syariah Berbasis Floating Market Untuk Penciptaan Daya Saing Penulis : • Diana Sulianti K. Tobing • Moehammad Fathorazzi • Gusti Ayu Wulandari	Bagaimana Inovasi Sistem Pemasaran Perbankan Syariah Berbasis Floating Market Untuk Penciptaan Daya Saing?	Hasil penelitian yang diperoleh adalah mayoritas nasabah berjenis kelamin Perempuan berada pada usia produktif dan karyawan mayoritas nasabah berada dalam satu kelompok dengan bank syariah dan konvensional.
12	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Penulis : • Nasfi • Rahmad • Sabri	Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (service quality), yaitu tangible (tampilan fisik), empathy (perhatian), reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan) dan assurance (jaminan) terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Haji Miskin kantor Pusat Kab.Tanah Datar dan Kantor Cabang Kota Payakumbuh?	Tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, koefisien regresi tangibles (X1) akan meningkatkan kepuasan, Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien regresi empathy (X2) 0,160 bertanda positif, menunjukkan peningkatan empathy (X2) akan meningkatkan kepuasan nasabah, reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, koefisien regresi reliability (X3) 0,459 bertanda positif, menunjukkan peningkatan reliability (X3) akan meningkatkan kepuasan nasabah, Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

			nasabah. Koefisien regresi responsiveness (X4) sebesar 0,787 bertanda positif, menunjukkan peningkatan responsiveness (X4) meningkatkan kepuasan nasabah, Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, koefisien regresi assurance (X5) sebesar 0,514 bertanda positif, menunjukkan peningkatan Assurance meningkatkan kepuasan nasabah
13	Analisis kinerja layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah Penulis : • Annisa Aqsha Wardhana • Syarifah Hidayah • Sri Wahyuni	Bagaimana pengaruh. Terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda serta variabel selfiantiantnowinging berpengaruh dominan terhadap Variabel Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada deposit Bank Mandiri cabang mandiri Samarinda?	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara kolektif sama dengan kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terjadi pada loyalitas deposit cabang bank Mandiri. Kostum Variabel Kepuasan memiliki pengaruh dominan Loyalitas kepada pihak wajib Bank Mandiri Cabang Samarinda.
14	Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Bank di Surabaya Penulis : • Rifdah Abadiyah • Didik Purwanto	Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja, kompensasi mempengaruhi kepuasan kerja, pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai, kompensasi mempengaruhi kinerja, Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja, Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja, Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja.

15	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.	Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang?	Loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang masih tergolong cukup yang dipengaruhi oleh variabel kualitas
----	---	---	---

	Penulis : • Nazarudin Aziz • Yosep Eka Putra		pelayanan atas tangible dalam katesori cukup, kualitas pelayanan atas reliability dalam kategori baik, kualitas pelayanan atas responsiveness dalam kategori cukup, kualitas pelayanan atas assurance dalam kategori cukup, kualitas pelayanan atas empathy dalam kategori cukup dan variabel kepuasan nasabah dalam katesori cukup. Terdapat pengaruh yang signifikan dari tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan empathy (X5) terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. Terdapat pengaruh yang signifikan dari tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan empathy (X5) dan kepuasan nasabah (X6) terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.
--	---	--	--

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu diatas, maka dapat dibuat kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Penelitian

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Systematic Literature Review* (SLR). Data yang didapat dari jurnal yang terpublikasi pada google scholar yang direview total keseluruhan berjumlah 30 jurnal. Systematic Literature Review (SLR) merupakan metode sistematis yang dipakai untuk mengulas suatu topik berupa paper jurnal guna memberikan pendapat dalam penyelesaian masalah (Eddy & Agung, 2023).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Inovasi Manajemen Terhadap Kinerja Perbankan

Menurut (Jihanti & Imelda, 2018) semua bank pasti memerlukan manajemen yang berkaitan dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan tertentu bagi bank tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi dan kreatifitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, inovasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kreatifitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut (Rediyanto & Ujianto, 2013) Bank membutuhkan budaya Perusahaan yang mendukung kerja tim yang efektif dan menciptakan inovasi dengan mengang manajemen. Kinerja manajerial memiliki dampak besar pada kinerja Perusahaan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa inovasi, budaya Perusahaan dan kerja sama tim juga berpengaruh

signifikan terhadap kinerja manajerial. Menurut (Elvira et.al., 2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa internet banking berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sedangkan internet banking berpengaruh positif terhadap inovasi pegawai dan inovasi pegawai selanjutnya turnover pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Menurut (Nuning, 2017) kredit, inovasi dan manajemen usaha terhadap kinerja keuangan menunjukkan bahwa besar kredit, biaya inovasi, dan manajemen usaha berpengaruh signifikan terhadap ROI. Menurut (Ike et, al., 2019) Perusahaan yang mempraktikkan GCG, akan mengalami perbaikan citra, dan peningkatan kinerja Perusahaan.

Pengaruh Daya Saing Terhadap Kinerja Perbankan

Menurut (Adil et, al., 2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan metode-metode statistic penelitian tersebut, terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi GCG dengan tingkat Kesehatan bank, yaitu terhadap variabel profil risiko inheren dan permodalan, serta daya saing, yaitu terhadap variabel produktifitas, profitabilitas, dan market valuation. Menurut (Ahmad, 2015) manajemen kinerja di bank syariah harus diterapkan berdasarkan karakteristik sumber daya manusia secara syariah. Karakteristik sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh bank syariah berbeda dengan bank konvensional. Sumber daya manusia di bank syariah harus memiliki indikator kinerja yang berbeda dengan bank konvensional indikator kinerja dijadikan sebagai panduan dalam proses penerapan kinerja sebagai Upaya sustainability perbankan syariah di industry perbankan Indonesia. Menurut (Ribut & Ely, 2022) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing, variabel kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap daya saing, variabel inovasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap brand image. Menurut (haliza, 2017) hasil penelitian menunjukkan variabel sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan inovasi produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap daya saing bank BNI Syariah Cabang Fatmawati. Pada uji determinasi terdapat pengaruh sebesar 80,5 % yang mempengaruhi daya saing yang dijelaskan oleh variabel kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan inovasi produk, sedangkan sisanya 19,5% dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak termasuk ke dalam analisis regresi ini. (Mariana, 2018) hasil analisis menunjukkan bahwa strategi rekrutmen dan budaya kerja karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi

rendahnya kinerja karyawan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan maka akan meningkatkan keunggulan bersaing.

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Perbankan

Menurut (Alida, 2007) hasil analisis menunjukkan bahwa nilai dari kinerja atribut jasa Tabungan yang diterima oleh nasabah berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan adequate dan tingkat kepuasan desired. Menurut (Wirdayani, 2017) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa perbankan syariah di kota pekan baru mempunyai kualitas pelayanan yang cukup memuaskan sehingga nasabah tidak perlu merasa ragu menjadi nasabah di perbankan syariah di kota pekanbaru. Menurut (Ainul & Khalid, 2021) berdasarkan hasil penelitian melalui spss, dimulai dari uji validitas, reliabilitas, uji hipotesis

(t) dan analisis regresi berganda (f). nilai signifikan dari hasil uji t dan uji f sebesar $0,000 < 0,05$. Berkaitan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). Menurut Bambang, 2008) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara kinerja pelayanan dan kepuasan nasabah bagi variabel moderator mampu menjelaskan variansi loyalitas nasabah lebih dari masing-masing variabel. Menurut (Vera, 2018) secara umum dapat dikatakan bahwa adanya hubungan antara pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas yang terkait kinerja keuangan bank

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Manajemen berpengaruh terhadap kinerja perbankan, Daya Saing berpengaruh terhadap kinerja perbankan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap kinerja perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, M.H.M. (2014). Evaluating The Financial Performance of Banks Using Financial Ratios- A Case Study of Erbil Bank for Investment and Finance. *European Journal of Accounting Auditing and Finance Research*, 2 (2), 156-170.

- Ahmad, A. (2015). Mengembangkan Human Resource Management yang Strategis Untuk Menunjang Daya Saing Organisasi: Perspektif Manajemen Kinerja (Performance Management) di Bank Syariah. *Binus Business Review*. 6(1) 78-90.
- Ahmedova, S. (2015). Factors for Increasing the Competitiveness of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in Bulgaria. *Procedia – Social and Behavioral Science*, 195, 1104-1112.
- Alida, P. (2007). Pegaaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Universitas Kristen Petra*. 73-81