

DAFTAR PUSTAKA

- Andrae, S. (2022). *Handbook of Banking and Finance in Emerging Markets* (D. Nguyen, Ed.). USA: Edward Elgar Publishing.
- Ariesta, A. (2023). Rugi Bank Neo (BBYB) Susut Jadi Rp326,7 Miliar di Semester I 2023. *IDX Channel Banking*. Diakses pada 1 Agustus 2025, dari <https://www.idxchannel.com/banking/rugi-bank-neo-bbyb-susut-jadi-rp3267-miliar-di-semester-i-2023>
- Bank X. (2024). Bank Raya Kembali Catat Pertumbuhan Cemerlang di Kuartal III/2024, Perkuat Langkah Untuk Semakin Tangguh dan Tumbuh Sehat. *Bank Raya.co.id*. <https://bankraya.co.id/articles/news/bank-raya-kembali-catat-pertumbuhan-cemerlang-di-kuartal-iii2024-perkuat-langkah-untuk-semakin-tangguh-dan-tumbuh-sehat->
- Bessis, J. (2015). *Risk Management in Banking* (4th ed). Cornwall, UK: Wiley.
- Dewani, Shinta Laura, Meiska Fardani, Fajar Pitarsi Dharma, Riska Anin Chrisananda, Ahmad Kafrawi Mahmud, Nur Syamsu, Ahda Segati, Trimulato, Ega Rusanti, Hanifiyah Yuliatul Hijrah, dan Mazraaten Thoyyibah. (2024). *Pengantar Ekonomi Digital*. Yogyakarta: Selat Media.
- Fadila, S.N. (2024). NPL Meningkat, Bank Digital Perkuat Strategi Risiko Kredit. *Kontan.co.id*. Diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/npl-meningkat-bank-digital-perkuat-strategi-risiko-kredit>
- Guzel, A. (2021). *Financial Ecosystem and Strategy in the Digital Era: Contributions to Finance and Accounting*. In U. Hacıoglu dan T. Aksoy. Cham: Springer International Publishing.
- Hayati, Sri. (2017). *Manajemen Resiko untuk Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Heru Kristiyana, Teguh Supangkat, Anung Herlianto E.C., Mohamad Miftah, Tony, Citra Christina, Elsa Ryan Ramdhani, Muhammad Radhi, Nurani Pertiwi Ekaputri, Aulia Yuliyanti Wulandari, Aninda Nusratina, dan Yenny Yorisca. (2021). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Hunziker, S. (2021). *Enterprise Risk Management*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Ikatan Banking Indonesia. (2014). *Strategi Sukses Binis Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indriani, F. (2009). Strategi Pemulihan Layanan Perbankan. *Jurnal studi*

manajemen dan organisasi 6(2).

- Judijanto, L., Rina D., Eko S., & Vandika, A. Y. (2024). Analisis Bibliometrik Perkembangan Teknologi dan Inovasi dalam Digital Banking. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan West Science* 2(03):315–28. doi: 10.58812/jekws.v2i03.1431.
- Judijanto, L., Putri, P. A. A. N., Syamsuri, S., Dewantara, B., & Alfiana, A. (2024). Dampak Inovasi Finansial Teknologi (Fintech) Terhadap Model Bisnis Perbankan dan Keuangan Tradisional. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 5(1):1020–25.
- Kholis, N. (2020). Perbankan Dalam Era Baru Digital. *Economicus* 12(1):80–88. doi: 10.47860/economicus.v12i1.149.
- Kusuma, H. & Asmoro, W. K. (2020). Perkembangan Financial Teknologi (Fintech) Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam. *Istithmar* 4(2).
- Liu, Zhiyi, & Hou, W. (2023). *Digital Finance*. Singapore: Springer Nature Singapore.
- Maina, E. M. (2023). *Influence of Credit Risk Management Practices On Loan Recovery Performance Of The Registered Digital Credit Providers In Kenya*. Jomo Kenyatta University Of Agriculture And Technology.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9(2):32–41. doi: 10.47942/iab.v9i2.541.
- Narulita, Sari, & Zainal, V. Y. (2022). Peran Financial Technology System Di Perbankan Indonesia Di Era Pandemi Covid 19. *Social Pedagogy: Journal of Social Science Education* 3(1):149–60.
- Óskarsdóttir, María, Cristián Bravo, Carlos Sarraute, Jan Vanthienen, dan Bart Baesens. (2019). The value of big data for credit scoring: Enhancing financial inclusion using mobile phone data and social network analytics. *Applied Soft Computing* 74:26–39. doi: 10.1016/j.asoc.2018.10.004.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Siaran Pers Optimisme Perbankan Semakin Meningkat Di Tengah Ekspektasi Membaiknya Ekonomi Domestik Survei Orientasi Bisnis Perbankan OJK Triwulan III-2024*. Otoritas Jasa Keuangan. Diambil 18 Oktober 2024 (<https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Survei-Orientasi-Bisnis-Perbankan-OJK-Triwulan-III-2024-.aspx>).
- Purwanto, M. A. (2023). Fintech dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Generasi Milenial Indonesia. *Journal Islamic Banking* 3(1):1–7.
- Raharjo, B. (2021). *Fintech: Teknologi Finansial Perbankan Digital*. diedit oleh J.

T. Santoso. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.

Rubini, A. (2024). *Fintech in a Flash: Financial Technology Made Easy*. 4 ed. Berlin/Boston.

Rustan, D. M. (2025). Peran Financial Technology (FinTech) dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains* 8(1):928–36.

Savitri, Peti, Mutiara Nova Ayu, Fitri Sya'bandyah, Wenti Frisca Septiani Putri, Dikdik Maulana, Lucy Nurfadilah, Dhema Yunautama, Bambang Rustandi, Rusmin Nuryadin, dan Ahmad Munandar. (2024). *Transformasi Digital dalam Industri Perbankan: Implikasi terhadap Akuntansi dan Teknologi Informasi*. Pekalongan: Penerbit NEM.

Sekaran, Uma, & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 7 ed. Chichester, West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons.

Semman, A. (2024). Implementation of Risk Management in Strategic Decision Making. *Journal of Scientific Interdisciplinary* 1(1):35–44. doi: 10.62504/t7c2r379.

Setiawan, Heri, Sanusi, S., & Rahayu, K. (2022). *Masa Depan Uang Digital di Indonesia Pasca KTT G 20*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.

Setyarini, Adhista, Hamdi, Z., & Syahrin, M. (2024). Evaluation of Risk Management Strategies In Profit Optimization In The Banking Sector. *International Journal of Social and Education (INJOSEDU)* 1(6):1555–67.

Skinner, C. (2014). *Digital Bank: Strategies to launch or become a digital bank*. 1 New Industrial Road, Singapore: Marshall Cavendish International (Asia) Private Limited.

Smith, Denis, & Tombs, S. (2000). *Risk Management and Society*. Vol. 16. diedit oleh E. Coles, D. Smith, dan S. Tombs. Dordrecht: Springer Netherlands.

St-Onge, Sylvie, Magnan, M., & Vincent, C. (2022). *Handbook of Banking and Finance in Emerging Markets*. diedit oleh D. Nguyen. Massachusetts 01060, USA: Edward Elgar Publishing.

Suryadi, D. (2020). Service Quality In Case: Kegagalan Layanan (Service Failure) Perbankan Syariah Dan Strategi Pemulihan Layanan (Service Recovery). *Jurnal Asy-Syukriyyah* 21(1):83–105.

Suzuki, Yasushi, & Miah, M. D. (2022). *Digital Transformation in Islamic Finance*. London: Routledge.

Tax, Stephen S., & Stephen W. B. (1999). *Service Recovery*. in *Handbook of*

Services Marketing and Management. London EC2A 4PU, United Kingdom: SAGE Publications.

Yuliana, R. (2012). Analisis pengaruh strategi service recovery yang dilakukan perbankan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang* 4(2):131508.

Yulianto, Tuk, Ratnawati, T., dan Pristiana, U. (2024). Analysis Of The Impact Of Credit Restructuring Policy During Covid-19 On Indonesian Commercial Banks' Credit Risk. *The Seybold Report*. doi: 10.5281/zenodo.10299921.

Zulfa Qur'anisa, Mira Herawati, Lisvi Lisvi, Melinda Helmalia Putri, dan O. Feriyanto. (2024). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Akses Keuangan Di Era Digital. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 4(3):99–114. doi: 10.56910/gemilang.v4i3.1573.

