

PERBANKAN DIGITAL DAN CABARAN TERHADAP PERBANKAN ISLAM DI MALAYSIA: KAJIAN KES TERHADAP BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD

DIGITAL BANKING AND CHALLENGES TO ISLAMIC BANKING IN MALAYSIA: A CASE STUDY OF BANK ISLAMIC MALAYSIA BERHAD

Azwina Wati binti Abdull Manaf ¹
Wong Hua Siong ²
Zakiah binti Samori ³

¹ Fakulti Undang-undang, Universiti Multimedia (MMU), Malaysia
(E-mail: azwina@mmu.edu.my)

² Fakulti Undang-undang, Universiti Multimedia (MMU), Malaysia
(Email: hswong@mmu.edu.my)

³ Akademi Pengajian Islam Kontemporari, Universiti Teknologi Mara (UiTM), Malaysia
(E-mail: zakiah.samori@uitm.edu.my)

Article history

Received date : 1-9-2022
Revised date : 2-9-2022
Accepted date : 15-12-2022
Published date : 20-12-2022

To cite this document:

Abdull Manaf, A. W., Siong, W. H., & Samori, Z.
(2022). Perbankan Digital dan Cabaran Terhadap
Perbankan Islam Di Malaysia: Kajian Kes Terhadap
Bank Islam Malaysia Berhad. *Journal of Islamic,
Social, Economics and Development (JISED)*, 7(51),
30 - 38.

Abstrak: Perbankan digital merupakan suatu perkembangan positif untuk Malaysia dan kemajuannya dijangkakan dapat memberi manfaat kepada pengguna dan perusahaan. Secara dasarnya, perbankan digital menawarkan perkhidmatan perbankan dan kewangan sepenuhnya dalam talian, tanpa memerlukan cawangan fizikal tradisional. Ini pastinya meningkatkan kemudahan bagi pengguna, yang lebih menggemari kaedah pembayaran dan perbankan yang lebih pantas dan mudah. Selain ini, bank digital dapat memanfaatkan perniagaan, terutamanya perusahaan kecil dan sederhana (PKS) dengan memberi peluang pelanggan menikmati akses yang lebih mudah kepada pinjaman, kadar pinjaman yang lebih kompetitif, dan kelulusan dan pengeluaran dana yang lebih cepat. Perbankan Islam di Malaysia dilihat tidak ketinggalan dalam fenomena perbankan digital ini, tidak terkecuali Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) yang merupakan perbankan Islam pertama di Malaysia. Kajian ini berbentuk kualitatif dan memfokuskan cabaran yang dihadapi BIMB dalam mendepani cabaran dunia perbankan digital. Hasil kajian mendapati pelbagai langkah telah diambil oleh BIMB dalam memastikan BIMB tetap menjadi pilihan utama para pelanggan perbankan Islam di Malaysia. Justeru, kajian ini diharap dapat memberi pendedahan kepada masyarakat khususnya para pelanggan perbankan Islam dalam memilih yang halal di dunia tanpa sempadan ini.

Kata kunci: Fintech, Perbankan digital, Perbankan Islam

Abstract: *Digital banking is a positive development for Malaysia and its progress is expected to benefit consumers and businesses. In essence, digital banking offers banking and financial services entirely online, without the need for traditional physical branches. This is sure to increase convenience for consumers, who prefer faster and easier payment and banking methods. In addition, digital banks can benefit businesses, especially small and medium enterprises (SMEs) by enabling customers to enjoy easier access to loans, more competitive loan rates, and faster approval and withdrawal of funds. Islamic banking in Malaysia is seen not to be left behind in this digital banking phenomenon, not least Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) which is the first Islamic banking in Malaysia. This study is qualitative in nature and focuses on the challenges faced by BIMB in facing the challenges of the digital banking world. The results of the study found that various measures have been taken by BIMB to ensure that BIMB remains the main choice of Islamic banking customers in Malaysia. Therefore, this study is expected to give exposure to the community, especially Islamic banking customers in choosing the halal in this borderless world,*

Keywords: *Fintech, Digital banking, Islamic banking*

Pendahuluan

Sistem ekonomi digital memainkan peranan penting dalam membolehkan Malaysia memperoleh semula kelebihan daya saingnya kerana penggunaan teknologi dan inovasi akan menjadi teras untuk memacu pertumbuhan merentas semua sektor. Penerimaan teknologi terkini, khususnya teknologi revolusi perindustrian keempat (IR 4.0), akan menjadi kelebihan kepada negara dalam mensasarkan ekonomi berasaskan teknologi tinggi seiring dgn misi negara dalam Rancangan Malaysia Ke-12 (RMK-12) yang berhasrat untuk memaksimumkan potensi ekonomi digital. Melalui perbankan digital, bakat dan kemahiran yang diperlukan untuk memacu kedua-dua ekonomi digital dan IR 4.0 akan dipertingkatkan, manakala penyelidikan, pembangunan, pengkomersialan dan inovasi akan dipergiatkan. Salah satu aspirasi negara untuk Malaysia menjelang 2025 adalah untuk memiliki 100% liputan mudah alih 4G LTE di kawasan berpenduduk. Bagaimanapun, Tinjauan Internet MCMC 2020 menunjukkan terdapat 75.6% pengguna internet di kawasan bandar dan berpenduduk manakala luar bandar hanya 24.4%. Ini hanya menunjukkan trend kemasukan digital yang membimangkan.

Secara umumnya, setakat 2019, Malaysia ialah sebuah negara yang mempunyai rangkaian digital yang tinggi, dengan 90% isi rumah menggunakan internet, kebanyakannya melalui pelan jalur lebar mudah alih pada telefon pintar (Laporan Industri MCMC, 2020) . Aliran penggunaan Internet menunjukkan jurang penjanaan digital ditutup, tetapi jurang jantina digital melebar. Walaupun keterjangkauan data, masih terdapat hubungan positif antara median pendapatan isi rumah dan kedua-dua kadar langganan jalur lebar tetap dan mudah alih. Oleh itu, mereka tidak selesa dengan kepantasan teknologi digital berkembang dan mungkin enggan mencuba alat yang agak rumit seperti aplikasi pembayaran dalam talian tanpa tunai walaupun ia digunakan media sosial dan aplikasi pemesejan.

Tidak dapat dinafikan bahawa perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi telah mengubah industri daripada berasaskan manual kepada aktiviti berasaskan automatik dan daripada luar talian kepada transaksi dalam talian. Ini secara tidak langsung turut memberi kesan besar kepada industri kewangan (Nam et al, 2016). Dibeberapa negara, bank dilihat bertindak balas dengan positif terhadap fenomena mewujudkan perbankan digital ini, di mana kebanyakan bank mendigitalkan semua transaksi dan perkhidmatan tradisional dalam aplikasi

(Nguyen, Lan, & Dang, 2017). Tambahan pula, dengan trend teknologi kewangan (Fintech) sedunia telah sampai ke industri perbankan Islam sejak beberapa tahun lalu (Hui et al, 2018) menjadikan perbankan digital sebagai satu cabaran buat BIMB yang merupakan bank Islam pertama di Malaysia. Artikel ini mengkaji dengan membuat satu tinjauan khusus terhadap salah sebuah perbankan Islam di Malaysia iaitu BIMB untuk melihat sejauh mana BIMB bertindak selari dengan perkembangan trend perbankan digital di Malaysia.

Perbankan Islam di Malaysia

Perbankan Islam adalah sebuah institusi kewangan yang mengikut prinsip syariah dalam semua operasi dan aktiviti (Aisyah, 2018; Siska et al., 2021). Perbankan Islam diasaskan oleh perkongsian dan prinsip memberi faedah antara satu sama lain, yang mencipta suatu alternatif sistem perbankan yang dapat memberi manfaat kepada orang ramai dan bank. Dengan menekankan prinsip kebersamaan dan penyertaan dalam pengeluaran, dan menghapuskan sebarang aktiviti spekulatif dalam urus niaga kewangan, system perbankan Islam mengutamakan faktor yang dikaitkan dengan transaksi keadilan dan pelaburan beretika.

Menurut Abdullah dan Ansary (2014), antara bank perdagangan terawal di Melayu Semenanjung telah ditubuhkan oleh British. Ia diikuti oleh Cina dan India tempatan rakyat sekitar awal 1910-an, dengan Kwong Yik Bank ditubuhkan oleh orang Cina tempatan warganegara pada tahun 1913. Pada Mac 1983, Malaysia telah memperkenalkan skim perbankan tanpa faedah (SPTF) yang mana, di bawah skim ini 17 institusi kewangan konvensional (9 komersial bank, 6 syarikat kewangan, dan 2 bank saudagar) mengambil bahagian dan ditawarkan teknik pembiayaan Islam dengan syarat perlu membuka kaunter dan akaun yang berasingan di cawangan mereka yang dikenali sebagai “Islamic windows”.

Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) merupakan bank Islam pertama yang ditubuhkan dan tersenarai di pasaran utama bursa Malaysia. Pada awal tahun 1983, kerajaan pada mulanya menetapkan untuk membentuk sebuah jawatankuasa kerja yang dipanggil Jawatankuasa Pemandu Kebangsaan (*National Steering Committee*) untuk menubuhkan perbankan Islam dalam Malaysia dan mengumpulkan pakar berprestij negara dalam bidang perbankan, peraturan dan Syariah. Hasil daripada kajian dan cadangan daripada jawatankuasa itu, Perdana Menteri ketika itu, Tun Dr Mahathir Mohamad telah menubuhkan BIMB pada Julai 1983 (Hideki Kitamura, 2020).

BIMB kini telah mempunyai 141 cawangan dan lebih daripada 900 terminal layan diri di seluruh negara. Sebagai sebuah bank Islam yang lengkap dan murni, Bank Islam menyediakan penyelesaian perbankan dan kewangan yang mematuhi peraturan dan prinsip Syariah dengan tegas serta komited kepada cita-cita kemakmuran mampan. Anak-anak syarikat teras Kumpulan Bank Islam adalah perintis dalam pelbagai perkhidmatan kewangan Islam, termasuk pelaburan dan pembrokeran saham, iaitu BIMB Investment Management Berhad dan BIMB Securities Sendirian Berhad.

Kaedah Penyelidikan

Penyelidikan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengkaji secara sistematik literatur daripada pelbagai pangkalan data. Untuk mendapatkan panduan yang jelas dan tepat dalam mengkaji literatur, kajian di atas soalan telah dibina. Istilah yang digunakan untuk mencari termasuk: cabaran perbankan Islam digital, khususnya di BIMB.

Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data akan dibahagikan kepada beberapa peringkat untuk mendapatkan maklumat yang teratur. Pada peringkat awal, kerja struktur dibentuk untuk mendapatkan gambaran tentang perjalanan kajian. Struktur ini menggunakan pemerhatian data.

Tinjauan luas literatur telah dijalankan. Pengkaji telah mengkaji cabaran yang dihadapi oleh perbankan Islam di Malaysia dari segi perbankan digital. Daripada kajian literatur, antara usaha yang telah dilakukan oleh BIMB dalam menghadapi cabaran ini juga dikenal pasti.

Jenis data

Kajian ini telah menggunakan data primer dan data sekunder. Data utama untuk kajian ini ialah statut, peraturan, peraturan dan garis panduan berkaitan projek perumahan terbengkalai serta kes yang melibatkan projek perumahan terbengkalai. Data sekunder kajian ini terdiri daripada buku, dokumen undang-undang, dan artikel daripada jurnal dan sumber dalam talian.

Kaedah pengumpulan data

Kaedah pengumpulan data untuk kajian ini boleh dibahagikan kepada dua iaitu; penyelidikan perpustakaan dan juga kerja lapangan. Untuk kajian perpustakaan, data telah dikumpul daripada perpustakaan undang-undang Universiti Islam Antarabangsa Malaysia, Universiti Kebangsaan Malaysia dan Universiti Malaya.

Kajian Literatur

Perbankan Digital

Pandemik COVID-19 yang melanda telah mengubah landskap perkhidmatan kewangan dengan ketara di mana kebanyakan perniagaan mencari alternatif untuk menjalankan operasi dengan selamat dan pengguna beralih ke urus niaga tanpa tunai. Inilah realiti baharu, dan merupakan masa yang sesuai untuk perbankan digital berkembang dengan maju (Laporan KPMG, 2019). Walaupun pandemic tersebut telah menjejaskan semua sektor ekonomi, sektor kewangan global adalah sector yang paling teruk terjejas, dan kebanyakannya mengakibatkan beban yang tidak dapat ditanggung (Baldwin dan di Mauro, 2020) disebabkan oleh pengaruh sektor yang berkaitan (langsung dan tidak langsung) terhadap aktiviti harian manusia (Banna et al., 2020a). Akibat pandemik, langkah-langkah seperti penjarakan sosial, penutupan dan kuarantin telah dilaksanakan, yang menghentikan aktiviti harian orang ramai dan mencetuskan penutupan ekonomi. Kesan penutupan ekonomi dinyatakan dalam banyak sektor seperti pelancongan, pembuatan, sukan dan rekreasi serta perbankan. Marous (2021) menyatakan bahawa tempoh ini memberi peluang kepada kebanyakan institusi kewangan yang sebelum ini tidak bersedia untuk perbankan digital ini. Pandemik ini secara tidak langsung memaksa bank memilih samada untuk menanggung kerugian akibat ekonomi atau bersedia untuk pertukaran operasi kepada perbankan secara digital (Bensley et al., 2020). Penyedia perkhidmatan bank dijangka akan memberi tumpuan kepada meningkatkan pengalaman digital produk dan perkhidmatan mereka kerana perbankan dalam talian sesungguhnya menguntungkan (Hamzah et al., 2014). Oleh itu, kajian ini memberi tumpuan kepada perkembangan dalam literatur perbankan digital kerana ia telah menjadi pusat perhatian bagi kedua-dua pemasar dan penyelidik sebagaimana ekonomi berubah daripada "transaksional" kepada "pengalaman" (Schmitt, 1999).

Perbankan digital ditakrifkan sebagai penyediaan perkhidmatan perbankan melalui cara selain daripada cawangan fizikal tradisional. Pada masa ini, perbankan maya wujud dalam bentuk ATM, perbankan telefon, perbankan rumah dan perbankan Internet (Boon-itt, 2015).

Memahami hasrat penerimaan orang ramai terhadap perbankan maya boleh membantu, kebanyakan institusi kewangan mengambil inisiatif merangka strategi pemasaran yang sesuai untuk bentuk perbankan baharu dengan memperkenalkan perbankan digital. Saluran perkhidmatan digital seperti sistem komputer, komputer riba, mudah alih, pad dan peranti lain membolehkan perkhidmatan perbankan digital tersedia untuk kemudahan pelanggan perbankan (Jamshidi et al., 2016 & Del Giudice et al., 2016). Selain itu, perkembangan perbankan digital didorong oleh factor pengurangan kos, kemudahan, mencari pengguna baharu, mencegah penukaran tingkah laku dan mamantapkan pengurusan aktiviti perbankan (Shin et al., 2020). Institusi perbankan dilihat memulakan peralihan kajian mereka daripada rangka kerja penerimaan ke arah mengkaji tentang aspek pengalaman pelanggan (customers' experience) dengan teknologi (Islam, 2020).

Selain itu, perbankan digital dilihat berupaya memberi akses kepada pelanggan untuk menggunakan perkhidmatan bank dalam talian melalui peranti mudah alih tanpa sebarang campur tangan daripada pekerja bank (Boon-itt, 2015) menggunakan saluran internet dan perbankan mudah alih (Garzaro et al.(2020) & Sahoo dan Pillai (2017). Pikkarainen et al. (2006) mentakrifkan perbankan dalam talian sebagai perkhidmatan yang berfungsi sebagai portal internet yang memperkasakan pelanggan untuk menjalankan transaksi perbankan.

Dalam istilah yang lebih mudah, perbankan digital berfungsi dengan cara yang sama seperti kebanyakan bank tradisional, kecuali ia dikendalikan sepenuhnya dalam talian. Ini bermakna hampir semua aktiviti perbankan yang sebelum ini hanya terdapat di cawangan bank kini boleh dilakukan secara dalam talian dengan perbankan digital. Walau bagaimanapun, perbankan digital berbeza daripada perbankan dalam talian yang ditawarkan oleh kebanyakan bank tradisional. Sebagai contoh, perbankan dalam talian tertumpu terutamanya pada transaksi penting seperti pemindahan wang, pembayaran bil dan pengurusan akaun dalam talian asas. Sebaliknya, perbankan digital ialah semua bentuk perkhidmatan kewangan, urus niaga dan operasi yang hanya tersedia dalam talian.

Tahun ini Bank Negara Malaysia (BNM) telah mengumumkan lima (5) pemohon yang berjaya untuk lesen bank digital seperti yang diluluskan oleh Menteri Kewangan Malaysia. Di antara pemohon yang berjaya dilantik untuk dilesenkan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (APK2013) adalah konsortium Boost Holdings Sdn. Bhd. dan RHB Bank Berhad, sebuah konsortium yang diketuai oleh GXS Bank Pte. Ltd. dan Kuok Brothers Sdn. Bhd; dan sebuah konsortium yang diketuai oleh Sea Limited dan YTL Digital Capital Sdn Bhd.

Walaupun bagaimanapun, terdapat beberapa cabaran dalam memperkenalkan perbankan digital kepada orang ramai terutamanya kerana faktor keselamatan (Vally & Shankar, 2020)

Perbankan Islam Digital

Setakat ini beberapa bank digital Islam telah ditubuhkan, termasuk Insha, Boubyan Bank dan Qatar Islamic Bank. Insha Bank, bank digital Islam pertama di Eropah dan berpusat di Berlin, telah ditubuhkan sebagai hasilnya kerjasama antara Turki Albaraka TurkBank dan SolarisBank Jerman (A. Hamilton, 2021).

Di Malaysia, selain daripada 3 permohonan konvensional bank yang diluluskan untuk memacu industri bank digital, terdapat dua pemohon yang dilantik untuk dilesenkan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (APKI2013) iaitu sebuah konsortium AEON Financial Service Co., Ltd., AEON Credit Service (M) Berhad dan MoneyLion Inc.; dan sebuah

konsortium yang diketuai oleh KAF Investment Bank Sdn. Bhd. Dengan dua perintis bank digital Islam pertama di Malaysia, adalah diharapkan agar perkembangan ini disambut baik terutamanya oleh pelanggan bank Islam di Malaysia dan kerajaan Malaysia dilihat bersemangat untuk menubuhkan bank digital Islam ini (SFA, Jabbar (2021).

Perbincangan dan Hasil Penemuan

Pada tahun 2020, BIMB telah menubuhkan Pusat Pengalaman Digital (PPD) atau *Centre of Digital Experience* yang dibangunkan di bawah bidang kuasa BIMB untuk meneroka perniagaan dan teknologi baharu yang bereksperimen. Di PPD, model perniagaan dinilai semula bagi membuat persediaan untuk masa depan bagi mewujudkan kecekapan, ketelusan yang lebih baik dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Cadangan perbankan digital Bank Islam adalah sebahagian daripada strategi perniagaan lima tahunnya, LEAP25, di mana salah satu aspirasinya adalah untuk memiliki kepimpinan dalam perbankan digital dan kewangan sosial.

Go by Bank Islam

Diperkenalkan pada tahun 2019, GO by Bank Islam dilihat mendapat sambutan baik di kalangan pelanggan BIMB dengan pendaftaran sehingga kini mencecah kepada 750,000 orang pada 2020 dan meningkat sebanyak 79% pada 2021, untuk mencapai 849,000 yang mana 70% daripadanya merupakan pengguna aktif. Pengguna GO by Bank Islam secara umumnya adalah golongan muda yang berusia bawah 30 tahun. Mereka mewakili 60 peratus daripada jumlah keseluruhan pengguna yang mendaftar di bawah aplikasi ini. Pada masa yang sama, jumlah bilangan transaksi di GO oleh Bank Islam meningkat tiga kali ganda untuk mencapai 47 juta pengguna.

Bermula dengan ciri-ciri asas seperti pindahan dana dan pembayaran bil, kemudahan GO by Bank Islam telah ditambah baik untuk turut menyokong urusan dengan Lembaga Tabung Haji (TH); kemudahan DuitNow; JomPay dan platform pendanaan awam Sadaqa House, yang membolehkan pengguna menyumbang kepada golongan kurang bernasib baik menerusi Rakan Pelaksana yang dilantik Bank Islam.

GO Biz oleh Bank Islam

Aplikasi ini telah diperkenalkan pada bulan Julai 2021, yang disasarkan kepada Peniaga Kecil dan sederhana (PKS) dan perniagaan mikro. Aplikasi ini membenarkan PKS untuk menguruskan perniagaan mereka dengan cepat dan selamat dari gajet peranti mudah alih mereka. Aplikasi GO Biz ini telah diterima dengan baik.

BEST-Invest

BIMB Investment ialah anak syarikat milik penuh BIMB yang juga merupakan Syarikat Pengurusan Amanah Saham Islam (UTMC) berlesen dengan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, yang diperbadankan pada 14 September 1993 dan memulakan operasinya pada 20 Jun 1994.

BIMB Investment juga merupakan sebuah syarikat pengurusan pelaburan Syariah-ESG terbesar di Malaysia dan Pengurus Aset Islam yang disokong bank pertama di rantau ini yang menjadi penandatanganan Prinsip Pelaburan Bertanggungjawab (UNPRI) yang disokong oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu. Pada 2020, BIMB Investment telah melancarkan sebuah platform pelaburan yang dipanggil "BEST Invest" untuk membantu pelabur membina portfolio mereka. Platform ini menawarkan rangkaian dana unit amanah Syariah-ESG.

BEST Invest ialah platform pelaburan dalam talian amanah Robo-Intelligence budi bicara bukan automatik yang diluluskan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia . Robo-Intelligence ialah platform digital yang menggunakan teknologi termasuk data besar, analitik dan algoritma untuk memproses kuantiti yang banyak atau maklumat atau data yang kompleks secara sistematik untuk membantu dan membantu pengguna membuat keputusan yang termaklum. Tidak seperti Robo-Advisors, BEST Invest Robo-Intelligence platform membolehkan anda membuat keputusan tentang dana unit amanah yang pelabur ingin laburkan, mengikut tempoh dan berapa banyak. BEST Invest kemudiannya akan menguruskan portfolio pelaburan anda mengikut set keutamaan. BEST Invest menyasarkan untuk menyediakan platform pelaburan dalam talian yang mudah digunakan untuk pelabur baharu dan sedia ada untuk melaksanakan urus niaga pelaburan (membeli, menjual dan menukar) pada dana unit amanah terpilih BIMB Investment.

Be U

BIMB telah membuat satu perkongsian dengan Kestrl, sebuah syarikat Islamic Fintech yang berpangkalan di United Kingdom bagi menawarkan penyelesaian kewangan peribadi kepada umat Islam, untuk membangun dan melaksanakan ciri pengurusan kewangan peribadi untuk bank digitalnya.

Melalui perkongsian ini, Bank Islam bercadang mencipta aplikasi yang menyediakan perbankan 'peringkat seterusnya' untuk lebih 350,000 pengguna yang dijangka diperoleh dalam tempoh 12 bulan akan datang. Untuk permulaan, pada Julai yang lalu BIMB telah mengambil keputusan untuk memperkenalkan aplikasi Be U dan BIMB diiktiraf sebagai bank digital Islam pertama negara yang dibina secara asli di atas awan (*cloud*). Aplikasi perbankan serba baharu itu dilancarkan bagi membolehkan pengguna melakukan transaksi perbankan mereka dengan lancar, tanpa perlu bersusah payah mengunjungi cawangan, sekali gus meluaskan keterangkuman kewangan dengan menyasarkan generasi muda digital. Antara ciri-ciri aplikasi ini yang menarik dan mesra pengguna bertujuan untuk membantu pengguna memahami dan mengurus kewangan mereka dengan cepat.

Antara kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi Be U pada masa ini termasuk akaun simpanan yang membenarkan baki sifar, keupayaan pemindahan dana dan ciri "*Nest*" yang membantu pengguna menyimpan untuk matlamat tertentu — semuanya disasarkan kepada generasi muda. Aplikasi ini diharap dapat digunakan alat BIMB untuk memasarkan rangkaian produk perbankan Islamnya yang luas kepada pelanggan muda yang celik digital yang sangat menginginkan penyelesaian yang lebih mesra pengguna yang selaras dengan nilai mereka.

Kesimpulan

Industri kewangan dan sektor perbankan sentiasa melalui pelbagai peringkat transformasi dan pendigitalan, termasuk perbankan digital. Kewujudan bank digital akan mempengaruhi cara pelanggan melakukan perbankan dan cara bank mengurus kewangan pelanggan, termasuk transaksi dan operasi perbankan harian, skor kredit, kewangan peribadi, insurans, pelaburan, permohonan pinjaman dan banyak lagi.

Walaupun BIMB tidak dilantik sebagai salah sebuah bank digital di Malaysia, BIMB dilihat sebagai sebuah bank yang mengambil cabaran dalam melaksanakan perbankan digital. Walaupun BNM telah membayangkan bahawa kemunculan bank-bank digital selepas ini akan dijangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara dan menyokong transformasi ekosistem kewangan untuk memenuhi keperluan ekonomi masa depan negara, serta menggalakkan sektor kewangan yang mampan dan inklusif di Malaysia, perbankan Islam lain di negara ini harus

mencontohi BIMB yang terus memacu perkembangan ekonomi digital dengan memperkenalkan eberapa aplikasi digital untuk para pelanggan sediaada mereka.

References

- A. Hamilton, "Islamic Challenger Bank Insha Launches in Germany" Fintech Futures (21 October 2019), <https://www.fintechfutures.com/2019/10/islamic-challenger-bank-insha-launches-in-germany/> [Accessed 10 February 2021].
- Abdullah, S., & Ansary, R. (2014). Historical roots of Islamic finance in Malaysia: From the pre-Islamic era until 1983. Kuala Lumpur: International Shariah Research Academy for Islamic Finance (ISRA).
- Aisyah, M. (2018). Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 10(2). <https://doi.org/10.15408/aiq.v10i2.7135>
- Andalib, Sara, and Noor Hazarina Hashim. 2018. "The Influence of Dispositional Resistance to Change on Seniors' Mobile Banking Adoption in Malaysia." *Journal of Soft Computing and Decision Support Systems* 5 (6): 1–12.
- Ashrafpour, N., Esfahlan, H. N., Aali, S., & Taghizadeh, H. (2021). The prerequisites and consequences of customers' online experience regarding the moderating role of brand congruity: evidence from an Iranian bank. *Journal of Islamic Marketing*.
- Baldwin, R. and di Mauro, B.W. (2020), "Mitigating the COVID economic crisis: Act fast and do whatever it takes", VoxEU.org eBook.
- Banna, H. and Alam, M.R. (2020), "Islamic banking efficiency and inclusive sustainable growth: the role of financial inclusion", *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, Vol. 6 No. 1.
- Boon-Itt, S. (2015), "Managing self-service technology service quality to enhance e-satisfaction", *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 7 No. 4, pp. 373-391
- Ellis, M. (2020), "How digital banking saved the day during the COVID-19 pandemic", available at: <https://thefinancialbrand.com/96448/covid-19-coronavirus-how-digital-banking-saved-the-day-during-the-covid-19-pandemic/> Ertugrul, H.M., Güngör, B.O. and Soytaş
- Faridah Abdul Jabbar, S (2021), Digital Banking: The Rise of Islamic Digital Banks, The Company Lawyer, Issue 6 Thomson Reuters and Contributors
- Garzaro, D.M., Varotto, L.F. and Pedro, S. D C. (2020), "Internet and mobile banking: the role of engagement and experience on satisfaction and loyalty", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 39 No. 1, pp. 1-23.
<https://www.insage.com.my/IR/interactiveAR/BIMB/interactiveAR2021/>
https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/HighRes-MCMC_12102021_spread.pdf
- Hui, H.W., Manaf, A.W.A. and Shakri, A.K. (2019), Fintech and the Transformation of the Islamic Finance Regulatory Framework in Malaysia. In *Emerging Issues in Islamic Finance Law and Practice in Malaysia*, Emerald Publishing]
- Jamshidi, D., Keshavarz, Y., Kazemi, F. and Mohammadian, M. (2016), "Mobile banking behavior and flow experience: an integration of utilitarian features, hedonic features and trust", *International Journal of Social Economics*, Vol. 45 No. 1, pp. 57-81.
- Kitamura, H. Who pioneered Islamic banking in Malaysia? The background of the pioneers of Bank Islam Malaysia Berhad. *Cont Islam* 14, 75–93 (2020). <https://doi.org/10.1007/s11562-019-00443-w>

- Nam, K., Lee, Z and Lee, B.G. (2016). How Internet has Reshaped the User Experience of Banking Service?. *KSII Transactions on Internet and Information Systems*, 10 (2), 684-702.
- Nguyen, T.P. and Dang, T.L. (2018). Digital banking in Vietnam current situation and recommendations, *International Journal of Innovation and research in Educational Sciences*, 5 (4), 2349-5219
- Pikkarainen, K., Pikkarainen, T., Karjaluoto, H. and Pahnla, S. (2006), “The measurement of end-user computing satisfaction of online banking services: empirical evidence from Finland”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 24 No. 3, pp. 158-172.
- Raza, S. A., Shah, N., Ali, M., Raza, S. A., Shah, N., & Ali, M. (2019). Acceptance of mobile banking in Islamic banks : evidence from modified UTAUT model. <https://doi.org/10.1108/JIMA04-2017-0038>
- Riza, A. F. (2019). Customer Acceptance of digital Banking in Islamic Bank: Study on Millennial Generation. *Conference on Islamic Management Accounting and Economics*, 2, 66–74. Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/CIMAE/article/view/13351>
- Sahoo, D. and Pillai, S.S. (2017), “Role of mobile banking servicescape on customer attitude and engagement: an empirical investigation in India”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35 No. 7, pp. 1113-1130.
- Siska, E., Lestari, N. P., & Amalia, M. M. (2021). Satu Tahun Virus Corona : Analisis Pergerakan Harga Saham Bank Syariah di Lantai Bursa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1253–1260.
- Vally, K. S., & Shankar. (2020). Factors That Affect the Digital Banking Adoption in Hyderabad City UTAUT Model Approach. *European Journal of Molecular and Clinical Medicine*, 7(4), 857–865. Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85097163647&partnerID=40&md5=83163c578b70992a0a28f5113a4da80a>