



## Abstrak

Tekfin berkembang sangat pesat dan industri perbankan berada di puncak gangguan. Pesatnya perkembangan tekfin didorong oleh munculnya generasi milenium yang mengubah ekspektasi pelanggan terhadap bank; pertumbuhan investasi yang signifikan di fintech, dan hambatan bank untuk menjadi inovatif. Di Indonesia, pinjaman peer to peer dapat mengganggu dan merebut pangsa pasar bank di masa depan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana mengembangkan dan memperkuat inovasi di bank konvensional. Ada beberapa cara untuk mengembangkan inovasi yang lebih baik di bank seperti menciptakan produk dan layanan baru untuk meningkatkan pengalaman pelanggan yang lebih baik, kemitraan dengan tekfin, meningkatkan pemanfaatan data, memberdayakan layanan pelanggan, dan mengubah budaya bisnis bank.

**Kata kunci:** Perbankan, Tekfin, Peer to Peer Lending, Inovasi Disruptif



## Abstract

Fintech is growing rapidly and the banking industry is at the peak of disruption. The rapid development of fintech is driven by the emerging of millennials that change customer expectation of banks; significantly the growth of investment in fintech; and the obstacles of banks to be innovative. In Indonesia, peer to peer lending is able to disrupt and snatch the bank's market share in the future. This study aims to identify and analyze how to develop and to strengthen innovation in conventional banks. There are several ways to develop better innovation in banks such as create new products and services for better customer experience, partnership with fintech, improve utilization of data, empower customer service, and change the bank's business culture.

**Keywords:** Banking, Fintech, Peer to Peer Lending, Disruptive Innovation