

PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL

Didi Andrianus Manalu¹⁾, Aida Salsabila²⁾, Intani Nur Aidah Tara³⁾, Syifa Aulia Arum⁴⁾, Silvie Aulia Meidita⁵⁾, Muhamad Syahwildan⁶⁾

Universitas Pelita Bangsa. Jl. Inspeksi Kalimalang Tegal Danas.
Cikarang Pusat, Bekasi, Jawa Barat.

Correspondence		
Email: andrianusdidi03@gmail.com ¹⁾ , aidasalsabila46@gmail.com ²⁾ , intani.gokilz@gmail.com ³⁾ , syifaauliaarum@gmail.com ⁴⁾ , silvieaulia26@gmail.com ⁵⁾ , muhamad.syahwildan@pelitabangsa.ac.id ⁶⁾	No. Telp:	
Submitted: 21 Juni 2024	Accepted: 27 Juni 2024	Published: 28 Juni 2024

ABSTRAK

Istilah “transformasi digital” tidak hanya mengacu pada transisi dari perbankan tradisional ke digital, namun juga pembaruan signifikan pada cara lembaga keuangan belajar berinteraksi serta memuaskan nasabah. Saat ini kemajuan teknologi yang terjadi semakin pesat, membuat segala aktivitas manusia di segala bidang, termasuk aktivitas keuangan, menjadi lebih sederhana. Saat ini kegiatan keuangan hanya berupa jasa perbankan konvensional. Namun seiring perkembangan, muncullah platform baru yang mulai menggantikan sebagian posisi bank di masyarakat. Tujuan perkembangan industri perbankan di era digital adalah untuk meningkatkan kemajuan Indonesia dalam pengembangan sektor perbankan digital. Revolusi Industri 4.0 telah membuka peluang untuk sektor perbankan Indonesia agar lebih kreatif serta menawarkan layanan terkemuka pada konsumen.

Kata kunci: perkembangan, industri, perbankan, digital

PENDAHULUAN

Sekitar tahun 2000 SM, aktivitas perbankan mulai terlihat di Kota Asyur dan Sumeria. Para pedagang memberikan pinjaman biji-bijian kepada para petani dan pedagang yang membawa barang antar-kota.

Setelah berkembang dari tahun ke tahun, aktivitas tersebut akhirnya tiba di Indonesia, yang saat itu berada dalam masa penjajahan Hindia Belanda. Saat ini, perbankan juga telah masuk ke daerah pedesaan.

Pertumbuhan ekonomi suatu negara sangat dipengaruhi oleh aset perbankan. Di mana perbankan beroperasi untuk setidaknya dua tujuan. Pertama, sebagai layanan yang menawarkan kepada pelanggan sistem dan metode pembayaran yang efektif. Yang kedua, dengan menerima tabungan dari pelanggan dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana, bank memiliki kemampuan untuk menghasilkan lebih banyak uang untuk investasi dan penggunaan lain yang lebih produktif. Bisnis yang menawarkan produk atau jasa adalah perbankan. Tujuan mendasar dari bisnis ini adalah untuk mengumpulkan aset-aset dari masyarakat umum (mensubsidi), kemudian mendistribusikan aset-aset tersebut kepada orang-orang yang membutuhkannya (pendukung/pinjaman), dan memberikan layanan perbankan. Istilah “Industri 4.0” pertama kali digunakan pada 2011 di German Hannover Fair. Beragam aktivitas mulai mengalami perubahan guna mengikuti perkembangan saat ini seiring pertumbuhan industri ke arah digital. Dunia keuangan juga dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang membuat kehidupan lebih mudah. Bank adalah sektor yang mengalami transformation towards the industrial period 4.0. Perbankan telah berkembang menjadi industri jasa yang menambah gaji masyarakat dan berfungsi sebagai organisasi perantara untuk mewajibkan aset publik dan menyalurkannya kembali ke dalam kegiatan ekonomi yang

bermanfaat. Menurutnya, industri perbankan merupakan salah satu usaha jasa yang diciptakan dan diperlengkapi untuk mendorong pembangunan perekonomian Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong digitalisasi perbankan dengan membuat aturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, aturan ini menjelaskan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Atas adanya aturan ini, bank diharapkan bisa meningkatkan pemanfaatan teknologi guna mengatasi permasalahan nasabah.

Transformasi digital yang dilaksanakan oleh perbankan lebih dari sekadar memberikan layanan perbankan online serta serbaguna. Persyaratan perbankan untuk ditingkatkan dalam mengkoordinasikan teknologi digital dengan cara mereka berinteraksi dengan pelanggan mereka. Hasil dari temuan teknologi baru ini harus membuat proses perbankan lebih mudah dan menyenangkan bagi pelanggan. Perbankan dapat mempekerjakan banyak orang karena sifatnya yang padat karya. Jika seseorang ingin menabung atau pergi ke cabang bank tertentu, Bank ini awalnya bekerja untuk menyediakan layanan, yang merupakan bisnis utamanya—meminta dana dari masyarakat.

Dalam ruang perbankan, Anda akan menemukan dukungan klien yang ramah untuk menangani kebutuhan perbankan Anda, misalnya, pembukaan rekening, toko, dan itu baru permulaan. Lalu pada saat itu ada teller yang mengakui simpanan tunai, tarik tunai, pindahan, dan lain-lain. Lebih banyak pekerjaan di pusat administrasi, melakukan transaksi perbankan untuk nasabah. Setelah klien datang ke bank untuk mendapatkan pinjaman, mereka dapat bertemu dengan supervisor rekaman yang dengan tenang dan hati-hati mendengarkan kebutuhan klien dan kemudian memberikan jawaban atas kebutuhan mereka.

Sebagai konsumen, pelanggan juga dapat memanfaatkan berbagai layanan bank. Seiring kemajuan teknologi, perbankan digital mulai menjadi bagian penting dari aktivitas keuangan setiap klien. Klien puas dengan kenyamanan yang diiklankan.

Namun sayangnya, sebagian besar masyarakat Indonesia justru memanfaatkan layanan perbankan digital ini. Hanya 54% orang Indonesia yang tersentuh layanan perbankan, dan selebihnya tidak, menurut data yang dikumpulkan oleh lembaga keuangan global.

Generasi milenial percaya layanan Perbankan termasuk metode pembayaran lain dianggap hal yang biasa. Saat ini terdapat pemikiran mengenai bagaimana individu dapat membuat rekening, menabung, mengajukan kredit, uang muka serta layanan lain tanpa perlu ke bank. Pihak bank menilai hal ini merupakan potensi dan peluang untuk membangun minat calon nasabah untuk jadi nasabah serta memberi pelayanan yang diinginkan, membuat mereka setia. Ini tampaknya dimulai oleh beberapa bank.

Sebelum kita lanjutkan, mari kita lihat bagaimana hal itu akan berdampak pada transaksi perbankan konvensional, yang merupakan industri yang mempekerjakan banyak orang. Dari beberapa hal tersebut, masalah utama artikel ini adalah sebagai berikut:

a. Bagaimanakah SDM yang bekerja pada perbankan seperti layanan pelanggan, teller, dan lainnya akan bertahan setelah penggunaan aplikasi digital? (Bisnis & Kewirausahaan, 2020)

TUJUAN

Saya pikir kemajuan teknologi saat ini membuat kehidupan lebih mudah dan juga masuk ke dunia keuangan. Bidang perbankan adalah salah satu bagian dari transformasi era industri. Industri perbankan merupakan salah satu industri jasa yang sedang berkembang dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa (Maulidya & Afifah, 2021)

TINJAUAN PUSTAKA

Bank ialah lembaga keuangan yang berperan esensial pada ekonomi negara. Menurut UU No.

10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU NO.7 Tahun 1992 tentang perbankan pada Bab 1 Pasal 1 serta ayat 2 menyebutkan “bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”. Rumusan tentang perbedaan pengertian bank juga bisa ditemukan dalam rujukan kata sah Fockema Andrea yang menyebutkan “bank adalah suatu badan usaha atau orang yang menjalankan suatu organisasi dalam memperoleh dan memberikan uang tunai dari dan kepada pihak luar”. Bisnis utama bank adalah mengumpulkan keuangan sebagai penyimpan yang merupakan sumber cadangan bank. Demikian pula halnya dengan pengalihan aset, bank tidak hanya sekedar memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi pemiliknya, namun kegiatannya juga harus ditujukan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap kenyamanan sehari-hari. Lebih jelasnya lagi, bank bisa berfungsi:

1. Agent of Trust

Perbankan mengandalkan kepercayaan pada penarikan dan peredaran aset. Dengan asumsi ada kepercayaan, individu akan ingin meninggalkan uangnya di bank. Bank sebenarnya akan menaruh atau mendistribusikan aset kepada pemegang rekening atau masyarakat umum jika ada kepercayaan terhadapnya.

Bank menerima bahwa pemegang rekening tidak akan menyalahgunakan kreditnya, akan menangani keuangan di muka dengan cara yang tepat, dan akan dengan senang hati mengembalikan uang muka dan komitmen lainnya dalam pembangunan.

2. Agent of Development

Baik sektor riil maupun moneter terlibat dalam aktivitas ekonomi masyarakat. Kedua sektor ini kerap berinteraksi serta berdampak. Jika sektor moneter tak bekerja dengan baik, sektor riil tidak akan berhasil. Dibutuhkan uang untuk investasi, distribusi, serta konsumsi barang dan jasa. Ini bisa dilakukan tanpa dana. Bank pemerintah semakin menyadari peran bank sebagai agen pembangunan karena mereka Selain menyelesaikan tugas bisnis, hal ini juga membantu melaksanakan tujuan utama otoritas publik untuk membantu kelancaran program perbaikan utama.

3. Agent of Service

Bank memberikan layanan yang sangat terkait dengan ekonomi secara keseluruhan. Layanan perbankan digital adalah periode berikutnya dari era perbankan elektronik, di mana individu diberikan akomodasi untuk melakukan pertukaran melalui saluran yang berbeda. Layanan perbankan digital mencakup aktivitas perbankan yang dilakukan melalui sarana digital yang diklaim bank serta melalui media digital yang dipunyai nasabah terdekat atau berpotensi menjadi nasabah bank itu sendiri. Hal ini memungkinkan nasabah bank atau calon nasabah untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, melakukan pertukaran perbankan, dan menutup rekening. Ini juga memungkinkan mereka untuk mendapatkan data serta transaksi di luar perbankan, misalnya nasihat keuangan, dan investasi, serta memenuhi kebutuhan nasabah bank lainnya.

Salah satu ciri perbankan digital adalah nasabah dapat memperoleh informasi dan menyelesaikan transaksi di luar perbankan, misalnya layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi e-commerce, dan berbagai kebutuhan nasabah lainnya hanya dengan Menggunakan satu saluran melalui satu saluran. internet atau di bank.

Perbankan digital dianggap selaku metode baru untuk menyelesaikan transaksi perbankan yang dapat mengurangi biaya. Bank harus mempertimbangkan bahwa ini mendigitalisasikan hal-hal yang sudah ada, namun juga mengubah cara berpikir dan memberikan jawaban untuk menyesuaikan dengan perilaku dan kebutuhan masyarakat.

Peraturan OJK (POJK) No. 12/2018 mempunyai tujuan guna meningkatkan efisiensi operasional, mengembangkan layanan lebih lanjut, dan memanfaatkan teknologi TI. Peraturan ini seharusnya mampu mengatasi gangguan karena cukup mendorong perbankan untuk melakukan inovasi, terutama dalam hal pelayanan. Dengan dihadapkannya pada sektor keuangan dan teknologi (Fintech) yang terus berkembang, persaingan semakin meningkat. Bank harus dapat mengembangkan barang dan jasa yang semakin memanjakan pelanggan. Ini terutama berlaku untuk layanan yang harus terus ditingkatkan dan membuat pelanggan merasa lebih nyaman. Perbankan saat ini membutuhkan SDM yang mahir dalam teknologi, memahami keinginan klien, serta berfokus pada keperluan klien. Bisnis perbankan telah menggunakan sistem konvensional selama bertahun-tahun. Namun, di era 4.0, mereka perlu melakukan perombakan besar-besaran dalam hal prosedur, pendekatan kerja, struktur otoritas, dan model bisnis.

Untuk mempertahankan eksistensi bisnis, terjadi perubahan drastis (Bisnis & Kewirausahaan, 2020). Di antara perubahan yang terjadi pada model bisnis perbankan adalah perubahan yang dialami oleh konsumen, bagaimana mereka bertransaksi, dan kedatangan pesaing non-bank. Dengan proses transformasi digital, Perusahaan bisa melakukan perombakan internal secara menyeluruh, misalnya dengan mengubah proses dan sistem kerja yang mereka gunakan selama ini. Pelanggan juga mendapatkan manfaat dari pengalaman berinteraksi dengan cara baru selama transformasi.

Pembayaran melalui virtual account, mobile banking, dan internet banking menjadi super apps. Selain itu, proses perubahan harus didukung dengan strategi transformasi yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi, yaitu peningkatan daya saing dan nilai perusahaan. Ketergantungan pelanggan diharapkan meningkat dengan asumsi strategi digital yang diterapkan sesuai permintaan dan kebutuhan pelanggan.

Karena waktu adalah faktor utama yang menentukan kesuksesan bisnis yang beradaptasi dalam era perbankan elektronik, transformasi digital harus dilakukan dengan cepat. Masyarakat telah diberikan kemudahan dalam bertransaksi melalui berbagai jalur di era perbankan elektronik.

Layanan perbankan digital ialah layanan yang memanfaatkan digital bank, atau berpotensi melalui media digital milik calon nasabah atau nasabah bank untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, melakukan transaksi perbankan dan menutup rekening, termasuk memperoleh informasi. dan transaksi lain di luar perbankan, termasuk nasihat moneter, investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (e-commerce), dan kebutuhan lain nasabah bank.

Digital banking memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan informasi, melakukan registrasi, membuat rekening, bertransaksi, serta menutup rekening. Ini juga memungkinkan pelanggan guna memperoleh informasi serta bertransaksi yang tidak terkait dengan perbankan dengan memanfaatkan satu saluran melalui panggung elektronik atau digital.

“Digital Banking dianggap sebagai cara baru melakukan transaksi perbankan karena potensinya untuk menghemat biaya. Bank sebaiknya melihat bahwa hal tersebut bukan sekedar mendigitalisasi produk yang sudah ada, tapi mengubah pola pikir dan solusi menjadi digital sesuai dengan perilaku dan kebutuhan masyarakat”. (Kholis, 2018)

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang diterapkan ialah deskriptif kualitatif yang memvisualkan fenomena pesatnya perkembangan teknologi digital. Penelitian ini memberi gambaran tentang perkembangan teknologi finansial pada layanan perbankan yang sebelumnya melakukan operasional secara konvensional. Informasi yang diterapkan pada penelitian ini berupa literatur, berita, wawancara dan observasi langsung mengenai apa yang terjadi di bidang financial technology yang berkembang semakin pesat dengan fokus pada peraturan yang diberlakukan oleh regulator yaitu Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (Afandi, 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan jurnal yang meneliti dampak kualitas layanan, pemenuhan nasabah, dan citra bank terhadap loyalitas layanan, dikatakan bahwa produk perbankan harus memiliki manfaat agar dapat tersebar luas di kalangan nasabah. Jadi kita harus menawarkan dukungan ideal yang bertekad untuk mendorong pelanggan, menyenangkan dan mudah dalam menyelesaikan pertukaran perbankan. Pelayanan perbankan ini dimulai dari pejabat-pejabat terdepan seperti petugas keamanan, customer service, teller dan penerima telepon yang kapasitasnya dapat mewaspadai semakin berkembangnya asumsi nasabah.

Selain itu, secara tidak sengaja hal ini dapat menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan suatu bank terhadap loyalitas nasabah perbankan. Loyalitas ini dapat berupa keinginan tinggi individu untuk tetap menjadi pelanggan atau mendapatkan banyak pelanggan baru. “Sekitar tahun 1980-an, bank mulai menggunakan sistem pencatatan data yang bisa diakses dengan computer. Dan inilah yang sebenarnya menjadi embrio berkembangnya fintech yang mulai muncul di dalam back office layanan perbankan serta fasilitas permodalan lainnya”. (Putri et al., 2016)

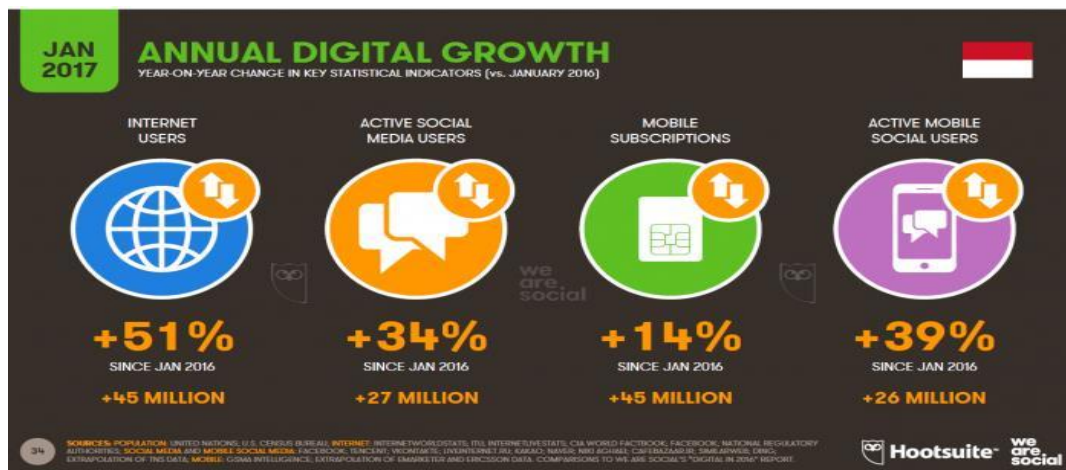
Bersandar pada publikasi yang disampaikan:

- “Lebih dari setengah populasi dunia menggunakan smartphone.
- Hampir 2/3 dari populasi dunia memiliki mobile phone/ hand phone.
- Lebih dari setengah lalu lintas data digital/ internet, diakses dengan mobile phone dan smartphone.
- Lebih dari 1/5 dari populasi dunia berbelanja dengan online shopping”.

Berikutnya ialah gambaran dunia yang disajikan www.wearesocial.com yang menyebutkan bahwa perkembangan dunia digital mengalami peningkatan yang spektakuler, meningkat tajam dibandingkan tahun sebelumnya.



Indonesia dengan jumlah penduduk total 262 juta jiwa, memiliki 132,7 juta jiwa yang aktif menggunakan internet, artinya meningkat sebesar 51% dibandingkan tahun sebelumnya. Tentu saja masih didominasi oleh pengguna ponsel.



Layanan keuangan berbasis teknologi digital saat ini berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi digital. Bank mulai beralih dari ketergantungan pada tempat kerja dan layanan tradisional ke layanan aplikasi digital. Ini merupakan suatu perubahan atau perubahan yang tidak bisa dihindarkan dalam waktu yang sedang berlangsung.

KEKURANGAN DAN KELEBIHAN

- Keuntungan internet banking
 1. “Sangat efisien
 2. Gratis sekaligus praktis
 3. Dapat dipakai untuk keperluan setiap hari
 4. Hemat ongkos operasional
 5. Irit waktu
 6. Melakukan transfer uang non tunai
 7. Memeriksa saldo dan mutase rekening
 8. Isi ulang pulsa elektrik
 9. Pembayaran e-commers
 10. Info kartu kredit”

- Kekurangan internet banking

Kerugian utama dari internet banking terutama jika nasabah tidak berhati-hati. Pelanggan dan bank perlu berhati-hati terhadap pertaruhan informasi pelanggan yang dicuri oleh peretas yang dapat menyusup ke sistem keamanan. Peretas dapat menghabiskan uang pelanggan menggunakan berbagai langkah. “Pencurian informasi seharusnya dapat dilakukan melalui teknik skimming atau melalui modus pemerasan dengan berbagai jenis penawaran bank yang menggunakan layanan *internet banking* maupun bank yang tidak menggunakan layanan *internet banking* memiliki pengaruh terhadap kinerja bank yang bersangkutan. Besarnya *Asset* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan *internet banking*” (Maulidya & Afifah, 2021)

KESIMPULAN

Berdasarkan perbincangan di atas, dapat dikatakan bahwa perkembangan teknologi tidak dapat dihentikan, dimana perkembangan tersebut berbanding lurus dengan keinginan masyarakat sendiri untuk mendapatkan kemudahan dalam setiap tindakannya. Salah satunya adalah aktivitas keuangan yang bersinggungan langsung dengan layanan perbankan secara konsisten.

Layanan perbankan konvensional memang membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan investasi yang cukup besar. Namun seiring berkembangnya teknologi, semua itu bisa dikurangi dengan Mbanking. Pada awalnya, banyak orang memiliki persepsi bahwa Mbanking akan menggantikan posisi bank dalam perekonomian dunia. Namun saat ini kehadiran Mbanking tidak dapat menggantikan peran bank, sejujurnya mereka bekerja berdampingan dengan tujuan agar kemajuan perekonomian dapat dicapai bersama-sama.

Selaku regulator, BI serta OJK telah mengimplementasi aturan pada Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, yang mengatur segala sesuatunya untuk melindungi kepentingan daerah setempat, baik sebagai pemberi pinjaman maupun peminjam.

“Perkembangan teknologi yang tak dapat dibendung memunculkan evolusi- evolusi untuk dapat memudahkan manusia dan memuaskan keinginannya dalam segala aktivitasnya. Dan ini seharusnya menjadi lampu kuning bagi setiap usaha, khususnya untuk perbankan, untuk meningkatkan kemampuannya, baik dari segi sumber daya manusia maupun sumber daya teknologinya, sehingga tetap eksis melayani masyarakat.” (Margaretha, 2015)

REFLEKSI

“Bagaimanakah keamanan transaksi nasabah, apabila semua layanan dilakukan secara digital, tanpa harus ada kehadiran fisik nasabah di kantor cabang bank bersangkutan?”

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, I. (2020). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Interaksi Sosial (Studi Kasus Pada Remaja Usia 16-19 Tahun Di Wilayah Kelurahan *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. [http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/51042%0Ahttp://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/51042/1/1113015000067_Ikhwan Afandi - Ikhwan Afandi.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/51042%0Ahttp://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/51042/1/1113015000067_Ikhwan%20Afandi.pdf)
- Bisnis, E., & Kewirausahaan, D. A. N. (2020). *PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL Annisa Indah Mutiasari I Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni, Universitas Sahid Surakarta. IX(2), 32–41.*
- Kholis, N. (2018). *Perbankan dalam era baru digital. 12(1), 80–88.*
- Margaretha, F. (2015). *DAMPAK ELECTRONIC BANKING. 19(3), 514–524.*
- Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). *Perbankan Dalam Era Baru Digital : Menuju Bank 4 . 0. 278–288.*
- Putri, W. S. R., Nurwati, N., & S., M. B. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perilaku Remaja. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(1).* <https://doi.org/10.24198/jppm.v3i1.13625>