



PERKEMBANGAN BANK DIGITAL TAHUN 2021

Nadira Nur Affiah Heryanto

Universitas Brawijaya

nadira.affifah@gmail.com

Riwayat Artikel

Received: 02-02-2022

Revised : 10-04-2022

Accepted: 20-05-2022

Abstraksi.

Digitalisasi yang terjadi juga memberikan efek terhadap pelayanan perbankan. Bank harus dapat berada sejalan dengan perkembangan teknologi dan dunia digital. Dengan ini maka bank memunculkan inovasi baru untuk dapat bersaing dengan Bank Digital dan juga sistem pembayaran digital yang sudah lebih dulu membantu masyarakat luas. Penelitian ini menunjukkan bahwa Bank terus bergerak seiring berkembangnya dunia, seperti saat ini bank bergerak bersama dengan perkembangan era digital. Dan juga dalam penelitian ini ditunjukkan bahwa bank yang memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi tetap menciptakan inovasi sesuai dengan perilaku masyarakat sehingga bank tidak tertinggal.

Kata Kunci

bank digital, perbankan digital, aplikasi perbankan

Keyword:

digital bank, digital banking, banking app

Abstract.

Digitalization that occurs also has an effect on banking services. Banks must be able to be in line with technological developments and the digital world. With this, banks bring up new innovations to be able to compete with Digital Banks and also digital payment systems that have already helped the wider community. This research shows that the Bank continues to move along with the development of the world, as now banks are moving along with the development of the digital era. And also in this study it is shown that banks that have an important role in economic growth continue to create innovations according to people's behavior so that banks are not left behind.

PENDAHULUAN

Pada saat ini keadaan dunia dan Indonesia sudah berada pada era revolusi industri 4.0 yang artinya terjadi berbagai perkembangan dan juga munculnya inovasi teknologi yaitu *Internet of Things (IoT)*, *Cloud Computing Artificial Intelligence (AI)*, dan *Machine Learning*. Keadaan ini membuat perbankan juga mengalami inovasi akibat beberapa perubahan perilaku dan ekspektasi masyarakat luas. Perilaku masyarakat berubah akibat kebiasaan masyarakat yang sebelumnya tidak bergantung pada gadget, menjadi sangat bergantung

bahkan gadget menjadi salah satu bagian dari kehidupan sehari-hari. Ekspektasi masyarakat yang berubah juga diakibatkan oleh masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan juga efisiensi waktu yang harus disisihkan pada kehidupannya sehari-hari.

Beriringan dengan perkembangan inovasi teknologi dan juga industri digital, banyak kegiatan masyarakat yang sudah berpindah untuk kemudian menyesuaikan dengan keadaan yang sekarang. Salah satu kegiatan yang mengikuti perkembangan adalah kegiatan finansial masyarakat khususnya dunia perbankan. Perbankan merupakan salah satu hal yang paling dekat dengan masyarakat, karena hampir seluruh masyarakat pasti memiliki rekening yang terhubung dengan perbankan dimana oleh masyarakat berfungsi sebagai tempat menyimpan dana dan juga mendapatkan dana (kredit). Selain itu perbankan juga merupakan salah satu industri yang membantu pemerintah dalam mencapai pertumbuhan perekonomian yang seimbang dan terus bertumbuh karena dari lembaga perbankan inilah salah satu saluran pendapatan nasional hadir.

Oleh karena itu, perbankan hadir dengan inovasi terbaru mereka yang berjalan bersama dengan era revolusi industri 4.0. Karena pada tahun ini perbankan di Indonesia tidak hanya fokus pada pelayanan secara langsung di bank, tetapi bank-bank di Indonesia sudah mulai melebarkan sayapnya untuk dapat bersaing dengan bank digital. Bank-bank ini melakukan peluncuran aplikasi dan website dari bank bersangkutan dengan tujuan mempermudah pelayanan bagi para nasabah atau penggunanya. Seperti yang kita ketahui sekarang bahwa hampir seluruh bank yang ada di Indonesia, mulai dari bank swasta, bank syariah, dan bank konvensional lainnya sudah memiliki aplikasi tersendiri bagi para nasabah atau pemilik rekening dari bank bersangkutan.

Selain hanya dengan diakibatkan oleh perkembangan era revolusi industri 4.0 tetapi digitalisasi atau peluncuran aplikasi dan website ini juga didukung oleh adanya Pandemi Covid-19 yang mengakibatkan terbatasnya kegiatan masyarakat luas termasuk kegiatan perbankan secara luas. Sehingga ini juga menjadi motivasi perbankan dalam menciptakan hal yang mempermudah dan juga mengatasi hambatan yang ada.

Pandemi Covi-19 tidak lain membuat masyarakat luas menghentikan segala aktivitas sehari-hari dan melakukan segala aktivitas tersebut dari tempat tinggal masing-masing. Kemudian hal ini juga menyebabkan terhambatnya kegiatan nasabah untuk dapat pergi ke bank. Dari sini lah digitalisasi dan peluncuran aplikasi bantuan layanan online diperlukan.

Dan dengan dimunculkannya aplikasi layanan tersebut, kemudian masyarakat menjadi terbiasa dan juga dapat mendapatkan kepuasan pelayanan tanpa harus pergi ke bank.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN PROPOSISI/ HIPOTESIS

REVOLUSI INDUSTRI 4.0

Revolusi industri 4.0 secara singkat dapat dimengerti sebagai perubahan proses produksi menggunakan internet dan teknologi dengan minimal campur tangan manusia. Dengan mmebantu perubahan ini dimulai dengan melakukan kolaborasi teknologi informasi dan juga informasi dalam industri-industri yang berjalan. Yang dicapai dari revolusi ini adalah digantikannya pekerja dengan mesin berteknologi canggih dalam melakukan tugas operasional. Namun tidak hanya itu, revolusi industri 4.0 ini juga banyak ditekankan pada unsur kecepatan tersedianya sebuah informasi yang dibutuhkan dengan cara menghubungkan seluruhnya dengan teknologi dan internet.

Dalam pekungembangannya terdapat 9 pilar utama teknologi yang hadir bersama dengan revolusi indusri 4.0, yaitu *Internet of Things (IoT)*, *Big Data*, *Augmented Reality*, *Cyber Security*, *Artificial Intelligence (AI)*, *Additive Manufacturing*, *Simulation*, *System Integration*, *Cloud computing*. Dimana dari kesembilan pilar tersebut semuanya tentu berhubungan dengan teknologi dan internet yang kemudian membantu mempermudah seluruh pekerjaan dan juga berdampak pada efisiensi waktu yang ada.

BANK

Bank merupakan sebuah lembaga yang memiliki peran yang penting dalam sebuah perekonomian di negara khususnya di Indonesia itu sendiri. Dimana tercantum pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 2, bank dijelaskan sebagai badan usaha yang menghimpun dana masyarakat berbentuk simpanan dan kemudian menyalurkan dana tersebut pada masyarakat lainnya dengan bentuk pinjaman atau kredit atau bentuk lainnya yang sama dengan pinjaman dengan tujuan meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Serta menurut pendapat para ahli, Kholis (2018) bank memiliki usaha utama untuk menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang kemudian ini menjadi sumber utama dana bank. Kemudian juga memiliki usaha dalam penyaluran dana, dan dengan tugas ini tidak

difokuskan pada keuntungan besar bagi pemilik, tetapi juga fokus pada meningkatnya taraf hidup orang banyak dalam hal ini masyarakat.

Secara terperinci didapatkan fungsi dari bank yaitu, *Agent of Trust* yang berarti prinsip utama dalam kegiatan perbankan adalah kepercayaan antara masyarakat sebagai penyimpan dana dan juga bank sebagai penghimpun dana. Kedua *Agent of Development* dimana diartikan bahwa perekonomian masyarakat yang ada ini berada pada sektor moneter dan riil yang keduanya tidak bisa dipisahkan. Ketiga *Agent of Service* yaitu bank menawarkan jasa bagi masyarakat luas dan berkaitan dengan kegiatan perekonomian.

Layanan digital perbankan, yaitu kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik digital yang diciptakan dan dimiliki oleh bank. Sehingga dengan ini dapat mempermudah nasabah untuk mendapatkan informasi, layanan perbankan, transaksi perbankan, dan kebutuhan lainnya yang bisa didapatkan dibank hanya dengan sarana elektronik digital milik bank tersebut. Namun menurut perbankan, digital banking yang hadir bukan mendigitalkan produk layanan yang sudah ada, tetapi merubah atau mendigitalkan pola pikir serta menjadikan ini sebagai solusi digital dari perubahan perilaku dan ekspektasi masyarakat.

METODE PENELITIAN/DEMENSI PENELITIAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana perkembangan perbankan pada era revolusi industri 4.0 dan juga hubungannya dengan pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena penelitian ini digunakan untuk menunjukkan dan menjelaskan suatu fenomena yang tidak dapat diukur dengan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data dari penelitian ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu peneliti mengumpulkan dan mencari informasi dan data yang dibutuhkan melalui data atau berita online dan penelitian sebelumnya. Setelah terkumpulnya informasi dan data ini kemudian peneliti mengambil sebuah kesimpulan.

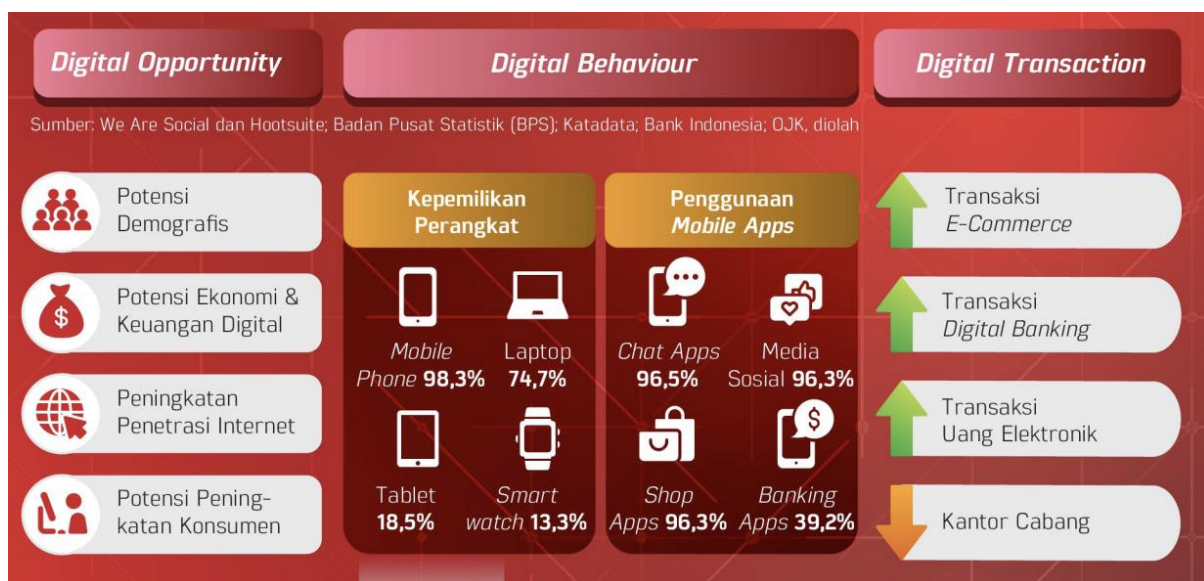
HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan kemunculan revolusi industri 4.0 yang memudahkan sebuah industri dalam menggunakan teknologi dan juga elektronik digital, revolusi ini menjadi dorongan bagi industri yang ada untuk menyamakan geraknya dengan cara melakukan inovasi dalam

teknologi yang digunakan dan juga bidang elektronik. Termasuk dalam dunia industri perbankan, dengan tujuan untuk mempermudah pemberian layanan dan juga perluasan jangkauan kepada masyarakat luas, bank meningkatkan layanannya dengan membentuk bank digital.

Kegiatan pengembangan perbankan ini juga hadir akibat dari berbagai macam faktor pendorong yang ada, salah satunya adalah adanya generasi milenial yang melek akan teknologi serta kalangan masyarakat modern. Sehingga dengan upaya menyesuaikan dengan kebiasaan dan pola perilaku masyarakat yang ada inilah perbankan memiliki tujuan untuk menjadikan bank sebagai bank digital.

Diambil dari cetak biru OJK:



dapat diketahui bahwa terdapat beberapa pendorong terjadinya digital perbankan. Dimulai dari *Digital Opportunity* yaitu dengan potensi geografis Indonesia yang cukup luas sehingga ini menjadi hambatan bank untuk dapat diraih oleh masyarakat luas, kemudian adanya potensi ekonomi dan keuangan digital yang sudah mulai muncul di Indonesia, dilanjutkan dengan meningkatnya penetrasi internet, dimana internet pada era ini cukup mudah ditemukan dan juga sudah mulai menyebar keseluruh bagian daerah di Indonesia, serta dengan berbagai pengembangan ini akan mampu menghasilkan peningkatan konsumen untuk industri perbankan (generasi milenial dan kalangan modern).

Selain itu dalam statistik kepemilikan perangkat digital oleh masyarakat, sebanyak 98,3% masyarakat memiliki mobile phone, dimana ini berarti hampir seluruh masyarakat

tidak bisa dipisahkan dengan mobile phone. Dengan hal ini juga perbankan melihat peluang bagaimana perbankan mampu hadir ditengah-tengah nasabah yaitu dengan inovasi bank yang tersedia di mobile phone dalam bentuk aplikasi maupun website yang dapat digunakan melalui mobile phone masing-masing masyarakat.

Juga seiring dengan berjalannya waktu perbankan mulai menambah lingkup layanan mereka dengan perbankan digital. Dengan hal ini layanan yang ditawarkan adalah dengan melakukan aktivitas perbankan melalui mobile phone masing-masing masyarakat mulai dari layanan membuka rekening, transaksi pembayaran keuangan, dan lainnya yang biasanya dilakukan dengan datang ke bank.

Kecepatan digitalisasi ini juga didukung oleh keadaan Indonesia pada saat pandemi Covid-19, jika sebelumnya masih kurang terasa *urgensi* yang ada dikarenakan masyarakat masih bisa memilih untuk datang langsung ke bank. Namun, dengan adanya pandemi ini memaksa masyarakat untuk tetap dirumah dan melakukan kegiatan dari rumah serta mengurangi intensivitas pertemuan dengan orang lainnya. Sehingga hal ini menjadi dorongan untuk kemudian perbankan lebih berfokus dalam pengembangan layanan digitalnya untuk mempermudah masyarakat yang berada dirumah ini.

Peningkatan pelayanan yang sudah dilakukan oleh bank adalah dengan layanan bank secara mandiri atau *self-service* tanpa harus mendatangi bank secara langsung. Contoh dari pelayanan ini dimulai dari membuka rekening baru, melakukan transaksi keuangan seperti transfer antar rekening dan antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya bahkan sampai penutupan rekening nasabah bisa dilakukan secara mandiri melalui digital banking yang kita kenal sebagai aplikasi bank tertentu.

Selain itu OJK atau Otoritas Jasa Keuangan itu sendiri juga mengeluarkan beberapa poin pendorong bagi perkembangan pelayanan perbankan digital, yaitu:

- a) Perkembangan teknologi informasi yang pesat
- b) Perubahan gaya hidup masyarakat
- c) Munculnya kebutuhan masyarakat terhadap efektivitas dan efisiensi dari layanan perbankan
- d) Kompetisi perbankan
- e) Kebutuhan perbankan

(Dikutip dari www.ojk.go.id)

Salah satu contoh dari layanan digital bank adalah BCA Mobile yang diluncurkan oleh Bank BCA. Pertama, BCA mobile ini hanya melayani info rekening, transfer dana, namun seiring kebutuhan masyarakat yang bertambah dan juga munculnya pesaing dari bank lainnya pada saat ini BCA mobile dapat digunakan untuk mengambil uang tanpa kartu, membayar tagihan listrik dan lainnya, membeli pulsa, membayar online shopping, top up flazz, dan juga lainnya yang biasa didapatkan dari kantor bank dan juga dengan BCA mobile nasabah atau masyarakat dengan mudah dapat membayar dengan QRIS. Seluruh layanan ini dapat digunakan dan diakses dengan mudah oleh nasabah hanya dengan menginstall aplikasi dan mendaftarkan ke bank kemudian hanya dengan melalui genggaman tangan masyarakat mampu memenuhi kebutuhannya. Kemanan dan kecepatan yang dimiliki BCA mobile terbukti dari jarang atau mungkin tidak adanya keluhan dari nasabah BCA itu sendiri.

Tidak hanya bank BCA yang meluncurkan aplikasi, tetapi bank CIMB Niaga dengan aplikasinya OCTO mobile, bank Mandiri dengan aplikasinya Livin by Mandiri, bank BSI dengan aplikasinya BSI mobile, dan lain sebagainya. Setiap aplikasi pastinya memiliki keunggulannya masing-masing namun tetap dengan tujuan yang sama yaitu mencapai kepuasan pelanggan atau nasabah. Karena dalam dunia perbankan kepuasan dari nasabah adalah salah satu poin yang akan membuat nasabah loyal terhadap bank tersebut.

Dari artikel yang dituliskan, bank BCA selaku salah satu industri perbankan yang meluncurkan aplikasi digital bank milik mereka, menyatakan bahwa transaksi di bank BCA sebanyak 88 persen dilakukan melalui BCA mobile dari mobile phone masing-masing nasabah, dan sisanya sebanyak 11,4 persen melalui ATM serta hanya 0,5 persen transaksi melalui kantor cabang. Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa kemunculan digitalisasi perbankan ini sangat diminati masyarakat luas.

Menurut year over year dari transaksi mobile banking bank BCA pada tahun 2021, mengalami kenaikan sebesar 50,8 persen dari 1.891 triliun rupiah menjadi 2.851 triliun rupiah pada September 2021. Dan untuk transaksi menggunakan internet banking, mengalami kenaikan sebesar 33,7 persen dari 8.101 triliun rupiah, menjadi 10.834 triliun rupiah pada kuartal ketiga tahun 2021.

Secara global, layanan digital yang terjadi pada perbankan yang ada di Indonesia terus mendorong pertumbuhan transaksi bank digital di Indonesia. Dimana menurut Gubernur Bank Indonesia, Perry Warjiyo transaksi bank digital naik sebesar 46,71 persen yoy menjadi

sebesar 28.685,48 triliun rupiah. Dan pertumbuhan ini diproyeksikan akan terus terjadi dan tumbuh.

KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan dari penelitian ini adalah, data yang diambil hanya melalui internet sehingga hasil yang didapat tidak maksimal. Dan juga peneliti tidak dapat menemukan banyak jurnal sebelumnya akibat keterbatasan kemampuan pencarian jurnal terkait. Dan juga peneliti tidak dapat mengambil sampel langsung dari bank mengenai latar belakang secara rinci mengenai perubahan dan peluncuran layanan digital, serta tidak dapat mengambil sampel langsung dari masyarakat luas akan pendapatnya terhadap digitalisasi perbankan ini.

SIMPULAN

Dalam menyamakan geraknya dengan era yang terus berkembang, industri perbankan melakukan inovasi dalam upaya memaksimalkan layanan yang diharapkan oleh nasabah. Didorong pula dengan ketersediaan teknologi dan informasi yang ada, serta perilaku masyarakat yang sudah melek akan teknologi dan informasi, memudahkan bank melakukan digitalisasi. Dan dengan demikian pula perbankan dapat mengepakan sayapnya lebih luas untuk mendapatkan nasabah yang sebelumnya sulit dijangkau.

Berdasarkan penelitian diatas juga dapat dilihat bahwa pengembangan ini tidak semata-mata hanya mengikuti revolusi industri 4.0 saja, tetapi juga sebagai pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat luas. Dan juga dijelaskan bahwa pengembangan masih terus berlangsung karena perputaran dunia terus berlangsung sehingga bank terus melakukan inovasi terbaru dan terbaik versi bank itu masing-masing.

Perkembangan bank digital juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dibuktikan dengan pertumbuhan transaksi bank digital sepanjang tahun 2021 secara menyeluruh atau dari contoh bank BCA yang juga mengalami kenaikan transaksi mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- Vebiana, V. (2018, October). Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 9, pp. 747-751).
- Winasis, S. (2020). Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia: Impak pada Stress Kerja Karyawan. *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(1), 55-64.
- Mutiasari, A. I. (2020). PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL. *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 9(2), 32-41.
- Nur Kholis, 2018, Perbankan Dalam Era Baru Digital, *Economicus*, Vol.9 No. 1 - Juni 2018 e-ISSN: 2615 – 8078
- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. POJK No. 12 tahun 2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh Bank umum.