

Perubahan Bank Di Indonesia Dari Bank Konvensional Menjadi Bank Digitalisasi Di Era Evaluasi Industri 4.0

Rosa Indah

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: rosaindahs21@gmail.com

Ummukifdiyah Rohmatul Huda

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: awdiyahawdiyah@gmail.com

Anjar Puji Asmeru

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: anjarpuji7@gmail.com

Muhammad Yasin

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: yasin@untag-sby.ac.id

Email: Korespondensi penulis: rosaindahs21@gmail.com

Abstrak, Perkembangan zaman mempengaruhi perkembangan perbankan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi bank dari bank konvensional menjadi bank digital. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif menggunakan data sekunder dari sumber terpercaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi bank konvensional menjadi bank digital memberikan banyak keuntungan seperti akses layanan tanpa batas, tarif yang semakin efisien, ragam fitur beyond banking, keamanan, kontrol finansial dan kemudahan dalam pengajuan kredit. Bank digital juga memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan, mulai dari pembukaan akun, transfer dana, penempatan deposito, hingga penutupan akun, semuanya dapat dilakukan melalui perangkat elektronik seperti smartphone tanpa perlu mengunjungi kantor cabang secara fisik.

Kata Kunci : Bank Konvensional, Bank Digital, Transformasi, Revolusi industri 4.0

1. PENDAHULUAN

Bank memainkan peran penting dalam membangun ekonomi nasional dan memiliki posisi strategis dalam menggerakkan roda perekonomian. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan di setiap negara dan bertujuan utama untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Fungsi utama bank adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta memberikan pembiayaan dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Lembaga keuangan mencakup semua entitas yang melalui kegiatan di bidang keuangan, menarik dan menyalurkan uang ke masyarakat. Saat ini, di Indonesia, umumnya digunakan bank konvensional. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan aktivitasnya secara tradisional, mengacu pada kesepakatan baik dalam konteks nasional maupun internasional, serta berdasarkan hukum formal negara.

Received April 30, 2023; Revised Mei 02, 2023; Juni 01, 2023

*Corresponding author, e-mail address

Meskipun demikian, bank konvensional memiliki tiga kelemahan, yakni 1) masalah manajemen yang ditandai oleh ketidaksesuaian dalam penyaluran kredit, campur tangan pemilik yang berlebihan, dan kurangnya profesionalisme manajer; 2) kredit bermasalah akibat ketidakpatuhan dalam prosedur pemberian kredit dan akumulasi pemberian kredit kepada kelompok tertentu; 3) praktik-praktik curang seperti bank dalam bank dan transaksi fiktif (Kasmir, 2010). Menghadapi tantangan tersebut, Bank Indonesia harus siap mengikuti perubahan zaman dan beralih ke digitalisasi perbankan dalam era revolusi industri 4.0.

Perkembangan zaman telah menghadirkan Revolusi Industri 4.0, yang juga dikenal sebagai sistem cyber-physical, yang menekankan pada otomatisasi dan kolaborasi antar teknologi. Dampak revolusi ini terasa luas, termasuk pada perkembangan internet yang menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan sehari-hari manusia. Salah satu sektor industri yang mengalami transformasi adalah industri keuangan di Indonesia, terutama sektor perbankan.

Industri keuangan Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat dalam bidang teknologi serta perbankan digitalnya. Perkembangan ini ditandai dengan kemunculan berbagai sistem pembayaran instan dan mudah, seperti layanan perbankan melalui internet (*internet banking*), perbankan melalui ponsel (*mobile banking*), mesin ATM, e-money, serta berbagai fitur lainnya. Perkembangan yang pesat dalam industri fintech di Indonesia telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Hal ini penting untuk meningkatkan keandalan dan responsivitas, keamanan, serta efisiensi operasional dan layanan perbankan secara keseluruhan. Seluruh proses ini mengarah pada transformasi dari bank konvensional menjadi bank digital yang lebih inovatif dan memberikan hasil yang signifikan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perbankan

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, mengartikan bank sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan memiliki kegiatan pokok dengan tiga fungsi pokok, sebagai berikut: menerima penyimpanan dana masyarakat dalam berbagai bentuk, menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha, dan melaksanakan berbagai jasa dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri maupun luar negeri serta berbagai jasa lainnya di bidang keuangan (IBI, 2013).

Bank dalam melaksanakan kegiatannya mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya. Kegiatan menghimpun dana masyarakat dilakukan melalui penjualan produk dana dalam bentuk Giro, Tabungan, Deposito dan Sertifikat Deposito. Kegiatan menyalurkan dana dilakukan melalui penyaluran kredit dalam berbagai bentuk seperti Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Konsumtif, Kredit tanpa jaminan, dll.

Kegiatan jasa perbankan merupakan kegiatan yang dilakukan perbankan untuk memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, memperlancar peredaran uang, dan memberikan jaminan kepada nasabahnya. Beberapa jasa yang ditawarkan oleh perbankan antara lain transfer, inkaso, kliring, BI-RTGS, bank draft, traveller's cheque, letter of credit, bank garansi, safe deposit box, jual beli valuta asing dan electronic banking. Elektronik banking adalah salah satu produk jasa perbankan yang saat ini paling diminati oleh masyarakat seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Elektronik banking atau dikenal dengan e-banking merupakan sistem yang memungkinkan nasabah bank baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik termasuk internet. Penyelenggaraan e-banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat 24 jam/hari dan dapat diakses dari mana saja (Rosa, 2016).

2.2 Digitalisasi Perbankan

Penelitian yang dilakukan oleh Kholis (2018) menunjukkan bahwa industri perbankan dalam memberikan layanan harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk memberikan kemudahan yang diinginkan oleh nasabah terhadap layanan perbankan. Perkembangan Financial Technology atau yang dikenal dengan istilah FinTech sejak tahun 2015 membuat perbankan harus aware dengan perkembangannya jika tidak ingin ditinggalkan nasabahnya yang dapat beralih ke lembaga keuangan lain.

Tidak hanya di Indonesia, digitalisasi perbankan merupakan sesuatu yang tidak terhindarkan lagi di berbagai belahan dunia. Anthony Rahul Golden S (2017) dalam tulisannya mengenai digitalisasi dalam sektor perbankan di India menyimpulkan "Due to the adoption of this digitalization, the banking sectors in India face some remarkable changes as well as hurdles. As we are in the digital era, it is not possible to avoid the growth and services or digital banking. Everyone uses the modern mobile device, called Smartphone, which is used to access the digital banking services to anyone at anywhere and at anytime. Thus, digital banking is in the place of inevitable today". Jadi dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perbankan saat ini bukan merupakan sebuah pilihan, melainkan telah menjadi suatu keharusan bila bank ingin terus bersaing memperebutkan pangsa pasar yang tersedia.

Digitalisasi perbankan tentunya berdampak positif bagi bank maupun nasabahnya. Transaksi yang tidak lagi dibatasi tempat dan waktu menjadi keuntungan yang signifikan bagi nasabah, sementara bagi perbankan kenaikan pendapatan yang berasal dari fee based income dan penurunan biaya tenaga kerja antara lain merupakan dampak positif yang dirasakan. Saviour dan Bornwell (2018) dalam rekomendasinya menuliskan "The banks make information on the benefits, costs, how the use etc available

to the all customers and merchants. The use of e-banking has been found to be very beneficial to both the customer and the bank because the customer believes the service reduce transaction time; it is convenient and reduces the amount of cash to be carried in order to do a transaction which reduces the risk of losing cash. To the Bank, the use of e-banking has helped to reduce cost of handling the transactions including reduced cost of back room staff.” Hal ini menekankan bahwa dampak e-banking terhadap tenaga kerja tidak bisa dihindari.

Mukhtar (2015) dalam penelitiannya mengenai persepsi nasabah di United Kingdom terhadap internet banking memberikan pertanyaan apakah responden menggunakan internet banking dan jawabannya yang diduplikatkannya adalah bahwa “most of the participants (53%) did not use internet banking. However, there were 47% participants who had experience of using internet banking services. Many earlier studies have revealed that internet banking is still not completely adopted by the customers. In fact, many earlier studies noted that users of the traditional banking system are more than internet banking users”. Dalam penelitian lain di India, S.V. Mohana Sujana (2018) juga menyampaikan bahwa “Only 64% of the population are aware of the digital banking services and make use of it”. Jadi masih terdapat segmen nasabah yang tetap lebih menyukai dan merasa nyaman menggunakan layanan perbankan tradisional, terutama golongan nasabah yang berusia lebih tua. Oleh karena itu bank tetap memperhatikan keseimbangan layanan perbankan tradisionalnya mengingat potensi pasarnya yang masih cukup besar.

Digitalisasi perbankan juga memiliki beberapa tantangan dalam perkembangannya. S.V. Mohana Sujana (2018) menuliskan beberapa kekurangan dari digitalisasi perbankan yaitu Personal relationship between the bank officials and the customers has been minimized due to access from one place. As everything has been mobilised the security in protecting transaction has been reduced in such a case issues regarding transactions have been increased. There is an high risk in making transactions because identification of theft of encrypted software. Tentunya hal-hal tersebut merupakan faktor-faktor yang harus diperhatikan dan menjadi bahan pertimbangan dunia perbankan dalam mengembangkan dan memodernisasi layanannya. Dalam penelitian di GCB Bank Ghana, Martin Otu Offei, dkk., (2016) menyampaikan bahwa tingginya biaya internet di Ghana menjadi salah satu hambatan bagi nasabah dalam menggunakan layanan internet banking. Hasil survey menyatakan “With regard to problems associated with internet banking, result indicate that the major challenge given by the respondents was that of high cost of internet service charges, representing 83%. This was followed by high cost of maintaining internet facility and high cost of getting reliable internet connectivity, representing 10% and 7% respectively”.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari mengumpulkan sumber informasi jurnal dan internet yang berkaitan dengan bank konvensional dan bank digital. Sumber-sumber tersebut kemudian dianalisis secara mendalam (Hasan , Dzakiyyah , Kumalasari , Safira, & Aini, 2021). Pencarian literatur bertujuan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dan melakukan evaluasi pada sumber yang diacu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang kemudian dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mencari literatur dan sumber informasi di internet dan jurnal transformasi bank konvensional menjadi bank digital yang kemudian dianalisis lebih lanjut (Hasan , Dzakiyyah , Kumalasari , Safira, & Aini, 2021). Tujuan utama dari pencarian literatur ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dan untuk mengetahui sejauh mana informasi tersebut terkait dengan orang lain, apakah didukung atau tidak. Data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

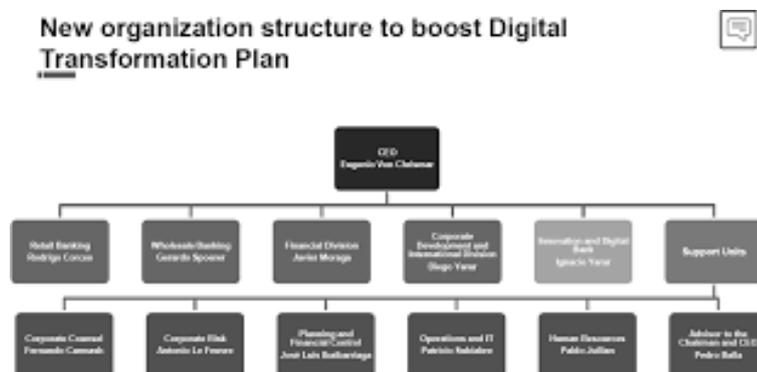
Transformasi perbankan menjadi perbankan digital adalah proses di mana lembaga keuangan seperti bank mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional bisnisnya (Winasis, Riyanto , & Ariyanto , 2020). Bertransformasi menjadi bank digital melibatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mengubah cara bank berinteraksi dengan nasabah, melakukan transaksi keuangan, serta mengelola risiko. Tujuan transformasi digital perbankan adalah untuk membuat layanan perbankan menjadi lebih mudah diakses, lebih cepat, lebih aman, dan lebih efisien. Beberapa contoh dari transformasi digital perbankan seperti penyediaan layanan perbankan online dan mobile banking dalam satu platform aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone, serta integrasi data dan konektivitas jaringan antara kantor pusat dan kantor cabang guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam era serba digital, layanan phone banking juga menjadi salah satu perkembangan teknologi call center yang dapat diakses selama 24 jam. Bank digital memberikan berbagai kelebihan, antara lain kemudahan dalam melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun, transparansi dalam transaksi, serta biaya yang lebih rendah, serta meningkatkan kemampuan bank untuk menciptakan ekosistem yang bekerjasama dengan penyedia e-commerce guna mencapai pengguna superApp.

Bank digital adalah bank yang menyediakan layanan perbankan melalui sarana elektronik atau secara online. Bank digital memberikan kelebihan berupa akses mudah dan cepat ke layanan keuangan, termasuk melakukan transaksi, transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk secara online. Selain itu, pengguna juga dapat dengan mudah melacak dan mengelola riwayat transaksi mereka, serta memantau perkembangan keuangan mereka melalui fitur pelaporan dan analisis yang disediakan

oleh platform digital tersebut. Transaksi keuangan digital terus tumbuh tinggi seiring dengan hadirnya penggunaan platforme-commerce (Marsudi & Widjaja , 2019).

Perkembangan teknologi keuangan yang pesat menunjukkan bahwa teknologi baru dapat memainkan peran strategis, terutama di Indonesia, dengan memberikan akses mudah dan cepat ke layanan keuangan tanpa harus bertemu secara fisik.. Ketersediaan fasilitas ini juga didukung dengan sangat baik oleh setiap individu maupun pelaku bisnis di zaman milenial seperti saat ini. Dengan adanya teknologi dan digital keuangan seperti saat ini maka motivasi pelanggan untuk berbelanja akan lebih loyal dan daya beli masyarakat pun dapat meningkat secara pesat (Gouveia, Perun , & Daradkeh, 2020). Berdasarkan teori yang diacu, bank yang telah melakukan digitalisasi adalah Bank DBS milik Singapura. Bank milik Singapura membantu nasabah dengan baik karena bank yang sederhana, nyaman, dan tanpa hambatan (Gupta, 2021).

Keuntungan menggunakan bank digital antara lain fleksibel dan praktis karena semua layanan keuangan dapat dilakukan secara online tanpa harus mendatangi kantor cabang bank. Selain itu, tarif yang semakin efisien, ragam fitur beyond banking, keamanan, kontrol finansial dan personalisasi juga menjadi manfaat dari bank digital. Bank digital juga dapat membantu meningkatkan inklusi keuangan dan mempermudah akses perbankan bagi masyarakat. Namun, bank digital juga menghadapi tantangan seperti manajemen risiko yang memadai, pengembangan ekosistem keuangan digital, dan sistem keamanan yang efektif.



Sumber: (Barquin & Vinayak , 2015)

Gambar 1. Struktur Organisasi Baru Untuk Meningkatkan Rencana Transformasi Digital

Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan perubahan pada proses kegiatan masyarakat. Transformasi digital dalam bisnis merujuk pada bagaimana teknologi yang mendukung revolusi bisnis menggunakan internet. Transformasi digital dapat mengubah Indonesia, memunculkan potensi ekonomi baru dan tantangan talenta digital. Teknologi menjadi alat yang digunakan manusia untuk menunjang pemenuhan kebutuhan serta permintaan.

Transformasi digital juga dapat meningkatkan aksesibilitas dan konektivitas, memperluas akses terhadap infrastruktur TIK seperti internet, telepon seluler, dan jaringan. Transformasi digital penting untuk meningkatkan ketangkasan dan efisiensi operasional dalam bisnis serta membuka nilai dalam proses bisnis dan melepaskannya kembali ke pelanggan. Transformasi digital juga dapat membantu organisasi untuk menjadi lebih efektif dan efisien dalam upaya meningkatkan pengalaman pelanggan.

Transformasi digital adalah proses integrasi teknologi digital ke dalam semua area bisnis, yang mengakibatkan perubahan mendasar dalam cara operasional dan memberikan nilai kepada pelanggan. Ini juga merupakan perubahan budaya yang membutuhkan organisasi untuk terus-menerus menggoyang status quo, bereksperimen, dan nyaman dengan teknologi baru. Transformasi digital sangat penting bagi semua bisnis, mulai dari skala kecil hingga perusahaan besar, karena hal ini diperlukan untuk tetap kompetitif dan relevan dalam dunia yang semakin digital. Proses ini melibatkan penggunaan teknologi digital untuk mengubah proses bisnis dan layanan tradisional yang sudah ada atau menciptakan yang baru untuk memenuhi harapan pasar dan pelanggan yang terus berkembang. Tujuan yang mengarahkan implementasi dapat bervariasi dari perusahaan ke perusahaan tetapi semua inisiatif transformasi digital bertujuan untuk meningkatkan hasil bisnis dengan mengadopsi teknologi digital modern.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa Bank digital adalah inovasi teknologi layanan perbankan yang memungkinkan pengguna untuk mengakses segala kebutuhan finansial melalui saluran elektronik tanpa harus datang ke kantor fisik. Bank digital memiliki beberapa keunggulan, seperti meningkatkan keamanan dan kenyamanan transaksi, memenuhi standar yang ditetapkan OJK, dan bersedia ikut andil untuk kemajuan ekosistem keuangan digital dan pemenuhan hak masyarakat Indonesia dalam mengakses perbankan. Manfaat lain dari bank digital adalah akses layanan tanpa batas, tarif yang semakin efisien, ragam fitur beyond banking, keamanan, kontrol finansial dan kemudahan dalam pengajuan kredit. Bank digital juga memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan, mulai dari pembukaan akun, transfer dana, penempatan deposito, hingga penutupan akun, semuanya dapat dilakukan melalui perangkat elektronik seperti smartphone tanpa perlu mengunjungi kantor cabang secara fisik. Perbedaan antara bank digital dengan layanan digital banking dari bank konvensional adalah bank digital umumnya tidak memiliki kantor fisik (selain kantor pusat) atau dapat menggunakan kantor fisik yang terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Barquin , S., & Vinayak . (2015). Digital Banking in Asia : What do consumers really want?*McKinsey & Company* , 1-12.
- Gouveia, L. B., Perun , M., & Daradkeh, Y. I. (2020). DIGITAL TRANSFORMATION AND CUSTIMERS SERVICES: the BANKING REVOLUTION. *INTERNASIOLAN JOURLAN OF OPEN INFORMATION TECHNOLOGIES* , 8(7):124-128 .
- Gupta, P. (2021). *DBS BANK OF SINGAPORE* . SINGAPURA.
- Hasan , M., Dzakiyyah , A., Kumalasari , D. A., Safira, N., & Aini, S. N. (2021). TRANSFORMASI DIGITAL UMKM SEKTOR KULINER DI KELUARAHAN JATINEGARA JAKARTA TIMUR. *JURNAL BISNIS DAN KEWIRASUHAAN*, 17(2):135-150.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan. Edisi Revisi ke Sembilan* . Jakarta : PT Raja GrafindoPersada.
- Marsudi , A. S., & Widjaja , Y. (2019). INDUSTRI 4.0 DAN DAMPAKNYA TERHADAP FINANCIAL TECHNOLOGU SERTA KESIAPAN TENAGA KERJA DIINDONEISA . *IKRA-ITG EKONOMIKA*, 2(2):1-10.
- Winasis, S., Riyanto , S., & Ariyanto , E. (2020). Digital Transformation in Indonesian Banking Industry: Impact on Employee Engagement. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. *International Journal of Innovation, Creativity and Change* , 1(2):12-20.