

REVOLUSI PERBANKAN DIGITAL: GAME CHANGER DALAM ERA DIGITALISASI

MUHAMMAD KHOIRUL FUDDIN

Universitas Muhammadiyah Malang
E-mail: khoirulfuddin@umm.ac.id

AVILLA NADHIF FIRJATULLAH

Universitas Muhammadiyah Malang

MUHAMMAD 'AZAM HIZBULLAH

Universitas Muhammadiyah Malang

PUTRI ALIF SYA'DIYAH

Universitas Muhammadiyah Malang

REGITA NANDA ERLITASARI

Universitas Muhammadiyah Malang

Abstract

Digitalization signifies the shift into the digital era, and within the banking sector, it represents a transformative process from manual procedures to digital systems. This transition leverages digital tools to enhance daily efficiency and convenience. One prominent facet of banking digitalization is the proliferation of mobile banking applications, enabling individuals to conduct financial transactions through smartphones. This research investigates the impact of mobile banking, or m-banking, on altering people's behaviors to become more effective and efficient while also influencing economic growth in Indonesia and, consequently, the well-being of its citizens. This study identifies key drivers behind banking digitalization by employing a qualitative approach and assisted by database computing tools like Publish or Perish and VOSviewer. Mobile banking, especially in light of the COVID-19 pandemic and government policies, has triggered changes in consumer habits. The potential for customer adoption of mobile banking is significant, leading to increased innovations in this space among conventional banks. As people experience the convenience of transacting anytime, anywhere, it contributes to Indonesia's economic growth by streamlining economic activities. This research underscores the profound impact of banking digitalization, particularly through m-banking, on Indonesia's evolving financial landscape.

Keywords: Banking digitalization, Covid-19 pandemic, economic growth

JEL Classification: G2, O4

Abstrak

Digitalisasi menandakan peralihan ke era digital, dan di sektor perbankan, digitalisasi merupakan proses transformasi dari prosedur manual ke sistem digital. Transisi ini memanfaatkan alat digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan sehari-hari. Salah satu aspek menonjol dari digitalisasi perbankan adalah menjamurnya aplikasi mobile banking, yang memungkinkan individu melakukan transaksi keuangan melalui ponsel pintar mereka. Penelitian ini menyelidiki dampak mobile banking, atau m-banking, dalam mengubah perilaku masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien sekaligus mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Indonesia dan, akibatnya, kesejahteraan masyarakatnya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan dibantu oleh alat komputasi database seperti Publish or Perish dan VOSviewer, penelitian ini mengidentifikasi pendorong utama di balik digitalisasi perbankan. Mobile banking, terutama di tengah pandemi

COVID-19 dan kebijakan pemerintah, telah memicu perubahan kebiasaan konsumen. Potensi adopsi mobile banking oleh nasabah sangatlah besar, sehingga mendorong peningkatan inovasi di bidang ini di kalangan bank konvensional. Kemudahan bertransaksi kapan pun dan di mana pun dapat dirasakan oleh masyarakat memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan mengefektifkan aktivitas perekonomian. Penelitian ini menggarisbawahi dampak besar digitalisasi perbankan, terutama melalui m-banking, terhadap lanskap keuangan Indonesia yang terus berkembang.

Kata kunci: Digitalisasi perbankan, pandemi Covid-19, pertumbuhan ekonomi

PENDAHULUAN

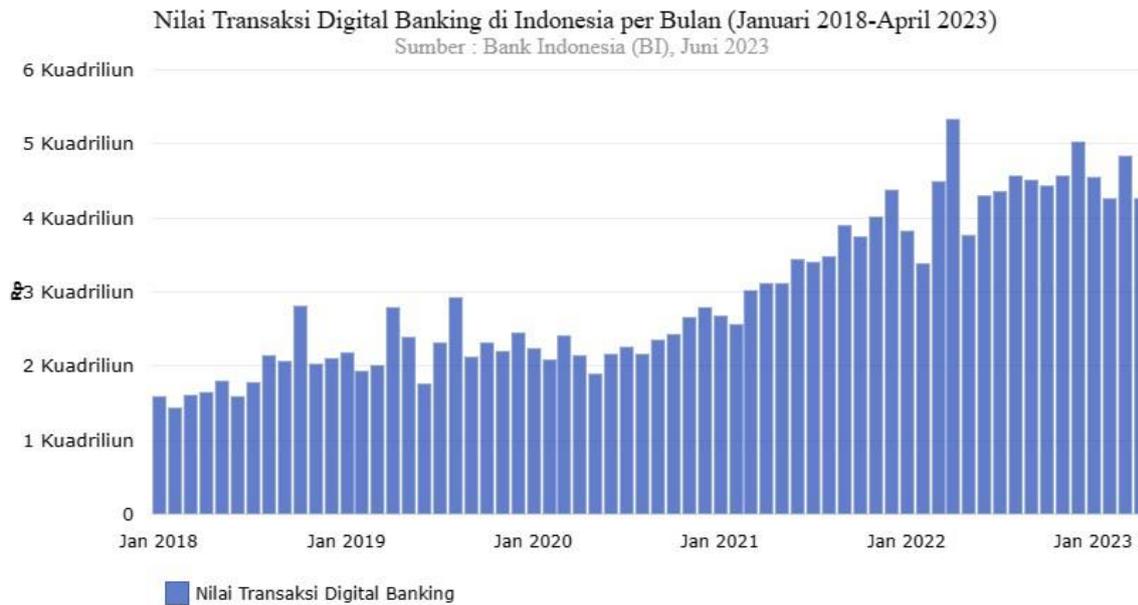
Era modern diidentikkan dengan masa masyarakat digital. Setiap aktivitas manusia mulai didorong melalui serangkaian teknologi digital. Perkembangan teknologi digital di dunia juga semakin terbarukan dan terus berkembang. Teknologi semakin merambah dalam memudahkan aktivitas dan aktivitas masyarakat luas dalam kehidupan sehari-hari (MADAN & Rosca, 2022; Shah dkk., 2022; Shambour & Gutub, 2022). Dunia bergantung pada bantuan teknologi maju; bahkan kehidupan masyarakat pun tidak bisa lepas dari teknologi. Teknologi telah berkembang di berbagai bidang, seperti komunikasi, transportasi, pendidikan, kesehatan, konstruksi, keuangan, dan lain-lain (Ngafifi, M., 2014).

Digitalisasi perbankan terjadi ketika m-banking diperkenalkan, berbagai teknologi digital seperti smartphone, internet, dan software dari m-banking diperlukan; Hal ini menjadikan perbankan digital sebagai game changer dalam perekonomian Indonesia. Sejak pandemi Covid19 melanda Indonesia pada tahun 2020 yang seluruh aktivitasnya dilakukan secara jarak jauh sehingga memaksa kehidupan harus beradaptasi dengan teknologi dan beraktivitas secara online, kondisi tersebut memiliki potensi yang cukup besar dalam mengembangkan digitalisasi perbankan (Marcu, 2021; Rochmah & Ernawati, 2022; Song et al., 2021). Banyaknya nasabah perbankan yang melakukan aktivitas transaksi dari rumah, mendorong bank untuk terus melakukan inovasi atau pemutakhiran m-bankingnya.

Menurut data Bank Indonesia (BI), transaksi perbankan digital di dalam negeri mencapai sekitar Rp4.264,8 triliun, atau hampir Rp4,3 kuadriliun, pada bulan April 2023. Nilai ini mencakup berbagai jenis perbankan digital yang diklasifikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), seperti internet banking, SMS/mobile banking, dan telepon banking. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018, layanan perbankan digital adalah layanan perbankan yang ditawarkan melalui media elektronik dan dirancang untuk mengoptimalkan

penggunaan data nasabah. Nilai transaksi digital banking di Indonesia turun 20,1% pada bulan April 2022 dan 11,8% pada bulan April 2023.

Nilai transaksi perbankan digital di seluruh negeri telah meningkat 158% pada April 2023 jika melihat ke belakang lima tahun. Seperti yang ditunjukkan pada grafik di bawah, dalam jangka panjang, tren penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia tampaknya akan meningkat, meskipun sering berubah setiap bulan.



Gambar 1. Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia

Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui apakah digitalisasi perbankan dalam bentuk m-banking akan mengubah kebiasaan masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien serta mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang berdampak pada kesejahteraan hidup masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Dunia perbankan mulai melakukan digitalisasi sejak diluncurkan atau munculnya *Automatic Teller Machine* (ATM) (Bekker, 2005; Wang & Liu, 2013; Willcocks & Lester, 1999). ATM dikatakan sebagai salah satu bentuk digitalisasi perbankan berdasarkan alasan seperti kegunaan praktisnya saat itu, yakni dalam hitungan menit dapat menyediakan uang yang dibutuhkan manusia. Manusia (masyarakat) tidak perlu antri di cabang bank untuk melakukan penarikan, transfer, atau transaksi lainnya (Lidia Yunita, 2016).

ATM merupakan salah satu layanan perbankan berbasis teknologi tinggi. Hampir semua bank mengeluarkan ATM sebagai bentuk pelayanan kepada nasabahnya (Indrayani et al., 2019; Rochmah & Ernawati, 2022; Song et al., 2021). Seiring dengan lahirnya ATM sebagai salah satu

bentuk digitalisasi perbankan yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat atau nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi, diikuti dengan semakin meluasnya penyebaran ATM di berbagai wilayah Indonesia. Titik distribusi ATM ini juga berdasarkan sebaran pengguna atau pelanggan ATM. Banyaknya pengguna ATM dipengaruhi oleh karakteristik bank dan nasabah (Eviliyanto, 2014).

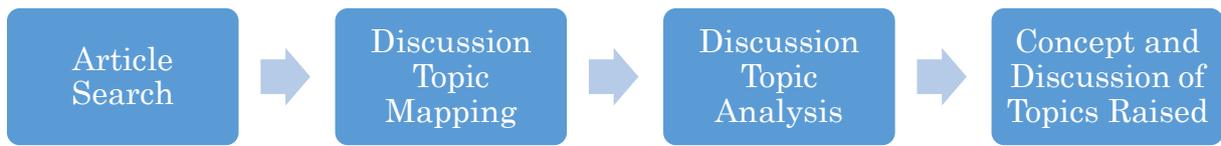
Digitalisasi perbankan bisa dikatakan dimulai dengan munculnya SMS banking (Umamaheswari & Vijay, 2017; Wang & Liu, 2013; Willcocks & Lester, 1999). SMS merupakan salah satu fitur pengiriman pesan yang terdapat pada telepon seluler, dan masyarakat atau pelanggan juga banyak yang memiliki telepon seluler pada saat itu. Di era tersebut dirasakan banyak kemudahan dalam melakukan transaksi dan pengecekan saldo rekening dan dapat dilakukan dari rumah. Selain itu, masyarakat pedesaan juga dapat menjangkau SMS banking tanpa harus terhubung dengan koneksi lain, seperti internet, yang pada saat itu belum cukup komprehensif (Tua et al., 2019).

Namun SMS banking belum bisa dikatakan cukup aman dalam perkembangannya. Fitur SMS pada ponsel tidak disertai dengan fitur enkripsi, dimana enkripsi merupakan salah satu faktor keamanan suatu pesan agar tidak disadap (Fitria et al., 2021; Nazarudin et al., 2021; Sibuea & Napitupulu, 2020). Bank telah menyusun beberapa strategi dari permasalahan tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan. Beberapa bank mulai menciptakan digital banking atau m-banking, dimana m-banking merupakan sebuah aplikasi pada smartphone yang dilengkapi dengan berbagai fitur keamanan yang dapat memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan menggunakannya dengan lebih efisien (Chairir Tnd, 2021).

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan komputasi database. Data penelitian primer diambil dari jurnal dan artikel di Publish or Perish. Artikel atau jurnal yang direview dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap yaitu (1) Pencarian Artikel dan Jurnal dan (2) Pemetaan Topik.

Artikel dan jurnal yang berkaitan dengan topik pembahasan penelitian ini diperoleh melalui, pertama, identifikasi artikel dan terbitan berkala. Caranya dengan mencari data terbit atau musnah sesuai kategori atau pilihan sumber yaitu Google Scholar dengan kata kunci digitalisasi perbankan dengan batas tahun 2016 hingga 2021.

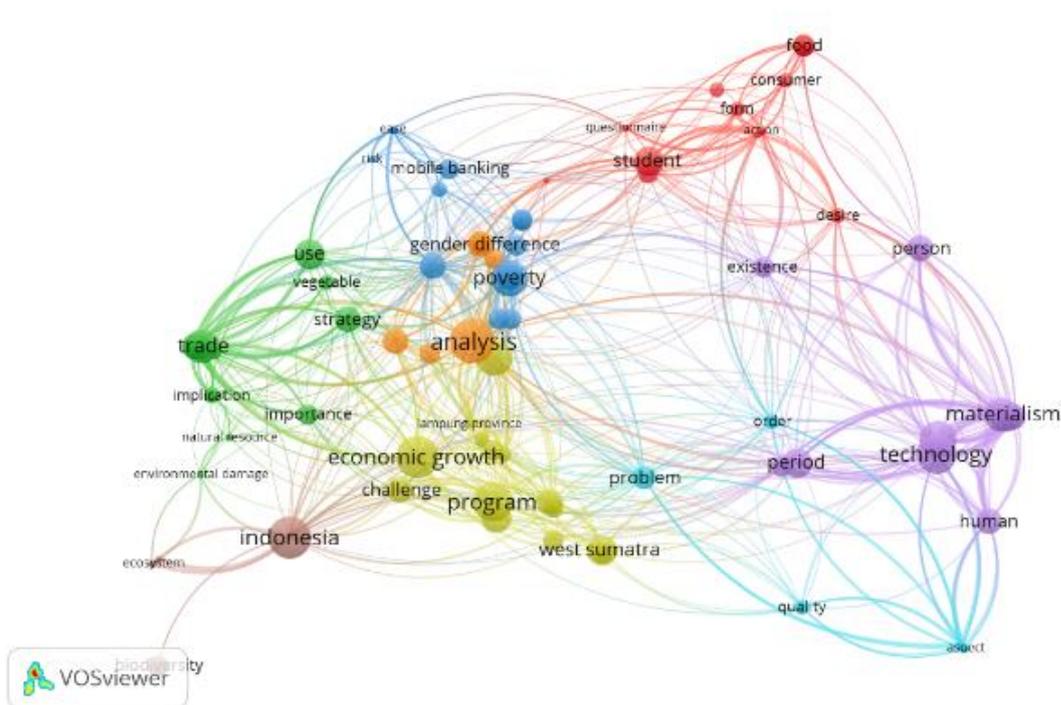


Gambar 2. Kerangka Konseptual

Pencarian tersebut menghasilkan 998 jurnal dan artikel yang dianggap sesuai dengan topik penelitian. Selanjutnya dari angka-angka tersebut dilakukan verifikasi ulang dan seleksi kembali artikel-artikel dan jurnal-jurnal yang benar-benar sesuai atau relevan dengan apa yang akan dibahas dalam tulisan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Vos viewer adalah visualisasi jaringan bibliometrik atau sejenis pemetaan bibliometrik. Pada VOS viewer terdapat jaringan cluster, dimana cluster merupakan sebuah node atau sekelompok node yang saling berhubungan dan berhubungan erat satu sama lain. Setiap node dalam jaringan ini ditugaskan ke satu cluster lainnya. Banyaknya parameter resolusi menentukan jumlah cluster yang ada. Semakin tinggi nilai parameter ini, semakin besar jumlah clusternya. Penampil VOS, visualisasi jaringan bibliometrik, menggunakan warna untuk menampilkan cluster yang ditentukan oleh catatan. Teknik yang digunakan dalam penentuan cluster pada VOS viewer memerlukan suatu algoritma untuk menyelesaikan permasalahan optimasi.



Gambar 3. Visualisasi Jaringan

Lingkaran dan label yang secara acak, mewakili item Visualisasi Jaringan di dalam. Besar kecilnya label dan proses didalamnya tergantung pada nilai berat barang. Semakin tinggi nilai berat barang, semakin besar label barang dan lingkaran di dalamnya. Beberapa hal di dalamnya juga tidak ditampilkan untuk menghindari label yang tumpang tindih. Warna item ditentukan oleh klaster tempat item tersebut berada. Garis-garis di dalam objek mewakili hubungan atau timbal balik (jaringan) yang mewakili tautan tersebut. Semakin dekat jarak kedua jurnal satu sama lain, semakin kuat keterkaitannya. Garis di dalamnya mewakili tautan kutipan paling kuat antar jurnal.

Visualisasi jaringan ini berfungsi sebagai penunjuk jaringan antar topik yang divisualisasikan. Berdasarkan beberapa jurnal dan artikel yang dicari dipublish or perish (Google Scholar) dengan tema digitalisasi perbankan menggunakan aplikasi VOS viewer, telah dihasilkan 107 item dan 8 klaster. Item-item di atas digambarkan dalam berbagai warna, seperti terlihat pada gambar di atas. Huruf (label) dan lingkaran yang lebih besar dari salah satunya menggambarkan bahwa item-item tersebut merupakan topik yang paling dominan di klasternya masing-masing. Begitu pula sebaliknya, tulisan (label) dan lingkaran yang lebih kecil dari yang lain adalah topik yang tidak terlalu mendominasi atau topik pengiring sebagai tambahan yang juga digambarkan pada cabang atau garis yang sesuai dengan warna tiap klaster. Hal ini untuk mengidentifikasi banyak tema yang sering muncul pada penelitian sebelumnya dan memungkinkan untuk digunakan kembali pada penelitian selanjutnya.

Pada pembagian pada gambar di atas, pada klaster 1 topik yang paling dominan adalah "Siswa" dengan warna klaster merah; jika dilakukan penelitian atau kajian dengan tema digitalisasi perbankan dan dilakukan pemilihan konsep yang tercantum pada klaster 1 maka peneliti dapat menggunakan referensi yaitu mahasiswa dan 18 item topik tambahan lainnya yaitu: action, konsumen, keinginan, media digital, efektivitas, kesejahteraan keluarga, makanan, bentuk, proyek sampah, rumah, minat, wawancara, item, tempat pembuangan sampah tepi jalan, komunikasi pemasaran, kuesioner, pelajar, pemahaman. Jadi semua itu bisa dihubungkan sebagai faktor dan dampak digitalisasi perbankan.

Klaster 2 memiliki topik yang paling dominan yaitu "Perdagangan"; Hal ini menjadi andalan karena pada tahun 2020, aplikasi mobile banking mulai mengalami peningkatan pengguna di sektor perdagangan. Peneliti dapat menggunakan referensi yaitu merek dagang berwarna hijau dan 17 topik tambahan: ekspor pertanian, kerusakan lingkungan, fokus, implikasi, negara berpendapatan menengah, sumber daya alam, kertas, ekologi politik, komposisi produk,

wilayah, strategi, perdagangan, arus perdagangan, penggunaan, sayur-sayuran, aliran air virtual. Selanjutnya klaster 3 memiliki topik paling dominan yaitu “Kemiskinan” dan memiliki warna biru untuk klasternya dengan tambahan 16 isu. Kemiskinan menjadi item yang dominan akibat digitalisasi perbankan yang banyak digunakan dan akan berdampak pada stabilitas perekonomian sehingga berdampak pada penurunan angka kemiskinan (poverty). Item lainnya adalah sebagai berikut: koefisien, kemudahan, kemudahan, PDB,

Klaster 4 mempunyai topik yang dominan yaitu “Pertumbuhan Ekonomi”. Isu yang banyak terjadi adalah pertumbuhan ekonomi karena digitalisasi perbankan dapat membantu semua sektor memperlancar transaksi keuangan. Dimana kemudahan ini mempengaruhi peningkatan konsumsi masyarakat sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi (economic growth). Klaster ini diberi warna kuning dengan 14 item pendukung seperti tantangan, data, bonus demografi, pertumbuhan ekonomi, serapan lapangan kerja, pengeluaran pemerintah, program pertumbuhan hijau, resor manusia, pengaruh, provinsi lampung, program, provinsi, domestik bruto regional, dan variabel. . Sumatera Barat.

Klaster 5 memiliki warna cluster ungu dengan topik dominan “Teknologi”. Topik ini menjadi dominan pada klaster 5 karena digitalisasi perbankan berkaitan dengan teknologi sehingga menjadi topik yang lazim. Cluster ini memiliki 13 isu tambahan yang saling berhubungan: aksesibilitas, era, eksistensi, eksistensialisme, manusia, ide, materialisme, sarana, masyarakat modern, gambaran umum, periode, pribadi, dan unifikasi. Klaster 6 memiliki topik dominan yaitu “Masalah”. Topik ini menjadi dominan karena dalam pembahasan perbankan, digitalisasi untuk menyelesaikan permasalahan (problem), permasalahannya adalah kurang efektif dan efisiennya kegiatan transaksi keuangan. Klaster ini memiliki warna Tosca atau pirus dan memiliki sembilan item atau topik tambahan: aspek, konsep, industri konten digital, pembangunan ekonomi, industri, inovasi, ketertiban, kualitas, dan keberlanjutan. Klaster 7 berwarna oranye dengan topik dominan “Analisis”. Topik ini menjadi dominan karena pada awal peningkatan digitalisasi perbankan pada tahun 2020, bank konvensional yang memiliki aplikasi mobile banking melakukan analisis untuk memperbaiki aplikasinya guna memberikan layanan yang lebih baik dan memiliki tujuh topik tambahan: kreativitas, teknik analisis data, gender perbedaan, kecerdasan intelektual, penelitian, hubungan, WLA. Terakhir adalah klaster 8 dengan klaster berwarna coklat dan mempunyai topik dominan “Indonesia” dimana topik ini marak karena digitalisasi perbankan yang dilakukan fokus untuk memfasilitasi dan

Lingkaran pada visualisasi kepadatan di atas berarti setiap lingkaran mewakili sebuah jurnal. Besar kecilnya proses di atas menggambarkan berapa banyak kutipan yang diterima jurnal. Jurnal yang berdekatan dalam visualisasinya melambangkan sebuah kedekatan yang mencerminkan hubungan yang lebih erat, dibandingkan dengan jurnal yang jaraknya berjauhan. Sama halnya dengan visualisasi jaringan dan visualisasi overlay, label atau teks mewakili setiap item pada visualisasi kepadatan, dan setiap titik dalam visualisasi kepadatan item menunjukkan kepadatan. Seperti yang ditunjukkan pada gambar di atas, ini menunjukkan warna. Semakin banyak jumlah benda di sekitar topik dan semakin tinggi bobot benda disekitarnya, maka warna titik akan terlihat kuning. Sedangkan semakin kecil jumlah isu yang ada dan semakin rendah nilai bobotnya.

Fungsi visualisasi kepadatan adalah untuk membantu melihat bagian-bagian penelitian yang jarang dilakukan. Kemudian, label atau tulisan pada virtualisasi kepadatan yang menonjol dapat diartikan sebagai topik yang dominan. Topik-topik yang lazim meliputi pelajar, perdagangan, kemiskinan, pertumbuhan ekonomi, teknologi, analisis, permasalahan, dan Indonesia.

Transformasi Digitalisasi Perbankan di Indonesia

Era modern ditandai dengan masa informasi yang semakin mudah. Dalam analisisnya, Alvin Toffler (1980) mengatakan, terdapat tiga titik dalam era kemanusiaan: masa masyarakat industri, masa generasi masyarakat agraris, dan masa masyarakat informasi. Buku berjudul *The Digital Economy, Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence* yang ditulis oleh pengamat perkembangan teknologi bernama Don Tapscott menyebutkan bahwa perubahan dinamika masyarakat industri berbasis baja, kendaraan, dan jalan menuju ekonomi baru telah terjadi. terlihat dampak yang signifikan. Mereka terbentuk melalui komputer dan jaringan.

Informasi menjadi elemen konstitutif dalam masyarakat. Masyarakat membutuhkan informasi dalam aktivitas sehari-harinya dari berbagai aspek. Mulai dari sosial politik, aktivitas ekonomi, dan masih banyak lagi. Masyarakat informasi ditandai dengan tingginya intensitas penggunaan teknologi komunikasinya. Dapat dikatakan bahwa informasi merupakan kebutuhan mendasar. Oleh karena itu, masyarakat harus mau mengikuti perkembangan media dan komunikasi global yang baru dan modern (Mustomi & Puspasari, 2020).

Teknologi sangat penting dalam mengembangkan arus perekonomian, mulai dari konsumsi, distribusi, dan produksi. Dengan adanya peran teknologi dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi; Hal ini dapat mengubah pola komunikasi yang sebelumnya dibatasi oleh jarak, ruang, dan waktu. Jadi, keberadaan teknologi memberikan dampak yang baik yaitu

dapat memudahkan masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara cepat melalui perkembangan komunikasi dari pengaruh pra-lisan melalui tulisan, media cetak, dan media massa yang bergerak cukup lambat. Kemajuan teknologi dan digitalisasi semakin maju dan berkembang seiring berjalannya waktu. Dengan teknologi yang memudahkan komunikasi, Anda dapat mengakses informasi dengan lebih cepat tanpa dibatasi oleh waktu dan biaya tenaga, serta membantu kehidupan manusia.

Perbankan menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan, "Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, termasuk lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam menjalankan kegiatan usahanya. ketentuan hukum dan mengatur tentang perbankan sebagai lembaga keuangan, aspek kegiatan, hak, dan kewajibannya. Lembaga yang dipercaya oleh masyarakat adalah bank yang berfungsi untuk menyimpan uang, dan bank mempunyai kewenangan untuk membantu keuangan (Ananwude, 2021; Epley & Liano, 1999; Luo, 2020). Kenaikan suku bunga setiap waktu mengikuti sumber pendapatan yang diperoleh bank. Bank dapat memperoleh sumber pendapatannya dari fee based income, margin dari bunga bank, dan lain-lain. Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi, kebutuhan konsumen juga mengalami pertumbuhan; Hal ini mendorong banyak pelaku usaha ikut mengembangkan teknologi hingga beralih ke sistem digital untuk memenuhi kebutuhan pasar (Tekad, 2017).

Adanya pandemi telah mengalihkan kebiasaan bertransaksi nasabah yang sebelumnya menggunakan metode transaksi konvensional menjadi berbasis digital. Melalui hal tersebut, digitalisasi di Indonesia diperkirakan akan terus berkembang karena faktor produksi Indonesia dalam mengembangkan industri keuangan berbasis digital. Proses ini dapat disebut sebagai digitalisasi perbankan. Indonesia mempunyai jumlah penduduk yang besar mengingat wilayah Indonesia yang terbentang dari Sabang hingga Merauke menjadi salah satu faktornya. Badan Kependudukan Indonesia Juni 2021 baru saja mempublikasikan data jumlah penduduk Indonesia sebanyak 272 juta jiwa, dan mayoritas penduduk Indonesia adalah pengguna internet. Pengguna internet di Indonesia mencapai 212,35 juta per Maret 2021 (Dukcapil Kemendagri, 2021).

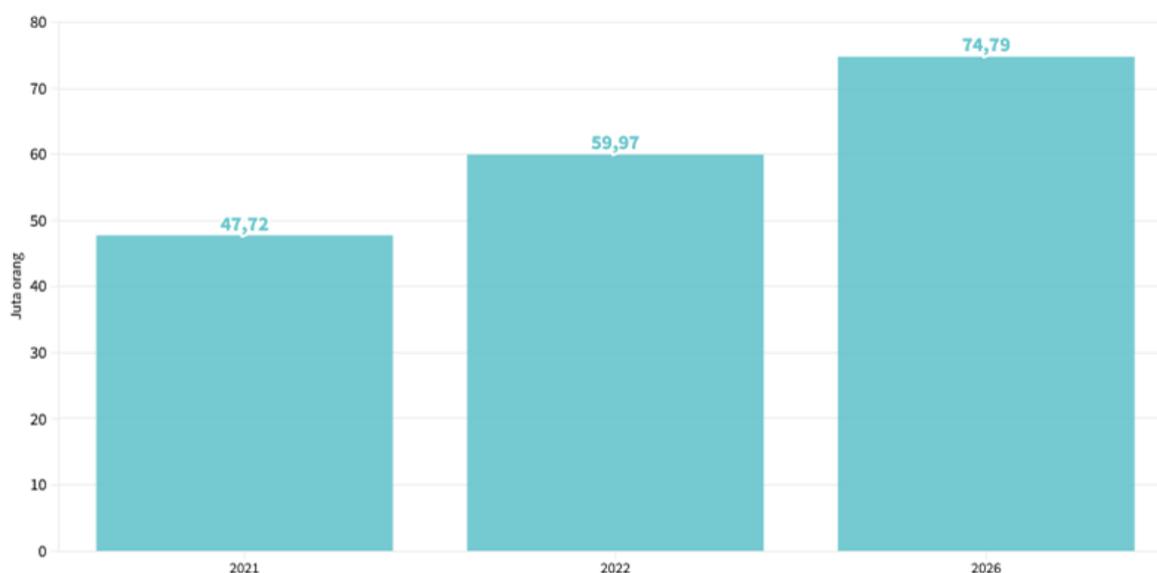
Tabel 1. Persentase Kepemilikan Peralatan di Indonesia

No	Tipe perangkat	Persentase kepemilikan
1	Seluler	98,3%
2	Ponsel pintar	98,2%
3	Seluler (Non-Smartphone)	16,00%
4	Laptop atau komputer	74,70%
5	Tablet	18,50%

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan Indonesia (2021)

Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2021 menunjukkan persentase kepemilikan ponsel berada pada posisi tertinggi yakni 98,3%. Sedangkan hak telepon non-smartphone berada pada tingkat paling rendah yaitu 16,0%. Hal ini membuka peluang yang cukup luas bagi perbankan untuk melakukan transformasi digital. Melalui aplikasi mobile dan layanan perbankan lainnya, transaksi perbankan dapat dilakukan dengan cepat.

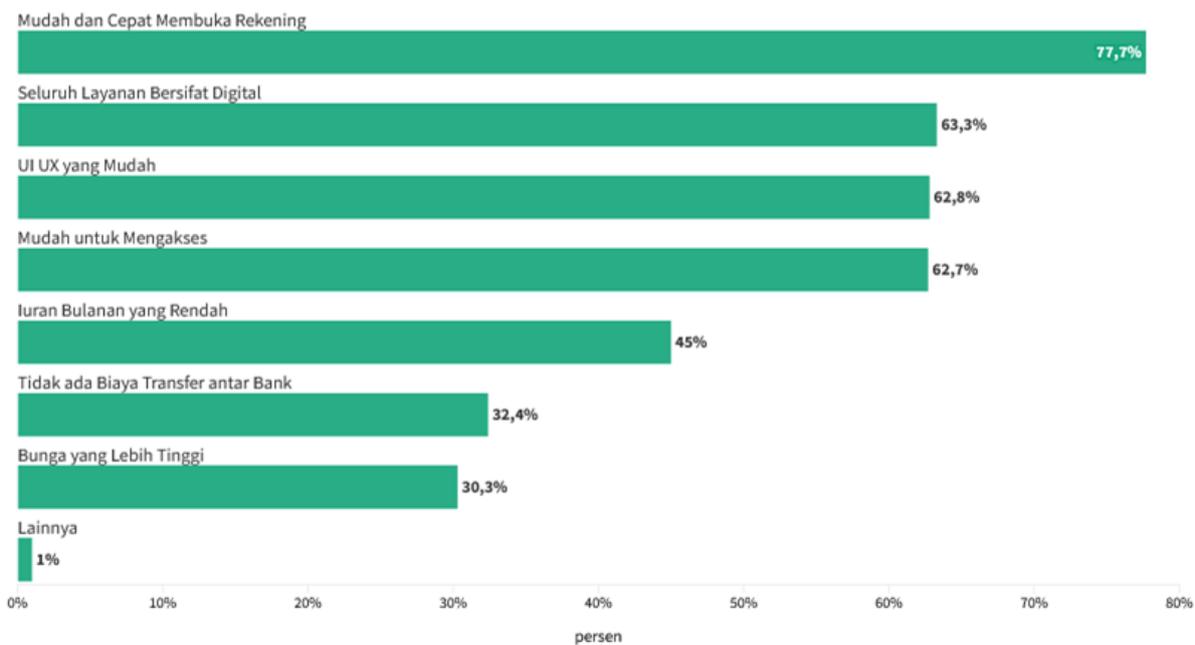
Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum menyebutkan anjungan tunai mandiri (ATM), *phone banking*, *Short Message Services (SMS)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Cash Deposit Machine (CDM)*, *internet banking* dan *Point of Sales (POS)* berdampak pada perubahan perilaku masyarakat yang tidak lagi mendatangi kantor bank. Dengan adanya perubahan perilaku nasabah dalam bertransaksi keuangan, bank berupaya memberikan layanan terbaik melalui transformasi digital atau digitalisasi untuk meningkatkan kualitas (Boufounou et al., 2022; Galazova & Magomaeva, 2019; Kitsios et al., 2021).



Gambar 6. Proyeksi Pengguna Bank Digital di Indonesia (2021 - 2026)

Pengguna Bank Digital yang terdapat di Indonesia terus meningkat, hal ini seiring dengan meningkatnya berbagai macam layanan digital yang terdapat di Indonesia. Pengguna bank digital di Indonesia sebanyak 47,71 orang pada tahun lalu. Angkanya lalu meningkat menjadi 74,79 juta orang dalam lima tahun ke depan. Peningkatan pengguna bank digital akan sangat dipengaruhi oleh inovasi yang dilakukan oleh perbankan terhadap pemberian layanan kepada nasabahnya, semakin inovatif dan semakin mudah penggunaan aplikasi yang ditawarkan oleh perbankan maka akan semakin meningkat para pengguna bank digital di Indonesia.

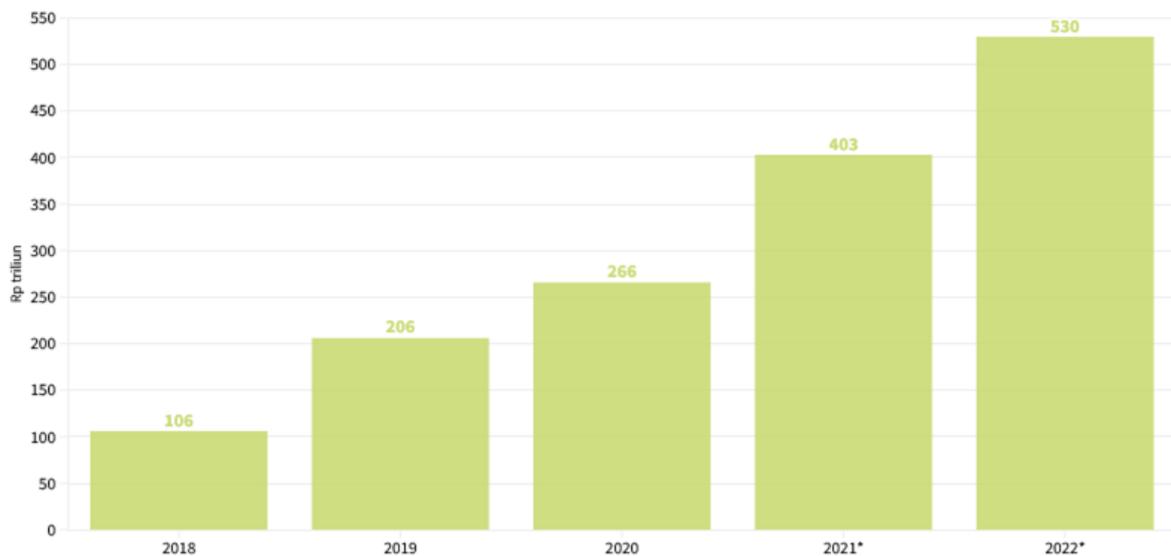
Cikal bakal tumbuhnya pengguna bank digital salah satunya berasal dari sejumlah layanan yang memudahkan nasabah. Sebanyak 77,7% memilih bank digital karena mudah dan cepat dalam membuka rekening. Sebanyak 63,8% tertarik dengan bank digital karena seluruh layanan yang bersifat digital. Lalu, yang berminat dengan bank digital karena kemudahan UI/UX serta akses yang gampang masing-masing sebesar 62,8% dan 62,7%.



Gambar 7. Alasan yang membuat tertarik dengan Bank Digital

Lebih lanjut, bank digital bakal terdorong oleh ekosistem digital lainnya, seperti lokapasar daring atau *e-commerce* yang terus tumbuh. Kondisi ini terlihat dari nilai transaksi *e-commerce* yang naik dari Rp. 106 triliun pada 2018 menjadi Rp. 403 triliun pada 2021. Bank sentral pun memproyeksikan nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia menjadi sebesar Rp. 530 triliun pada tahun ini. Nilai tersebut naik 31,4% dibandingkan pada tahun sebelumnya. *E-commerce* memiliki basis pedagang (*merchant*) dan pengguna melimpah sehingga *e-commerce* dapat menjadi angin segar dalam hal akuisisi nasabah bank digital.

Adopsi sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) yang dikeluarkan oleh BI juga mampu mendorong tumbuhnya bank digital. Menurut BI, jumlah merchant yang telah menggunakan QRIS mencapai 12,24 juta pada 5 November 2021. Jumlah ini naik 297,4% dibanding pada 22 Maret 2020 yang sejumlah 3,08 juta.



Gambar 8. Nilai Transaksi *E-Commerce* di Indonesia 2018 – 2021

Jika potensi itu bisa dimanfaatkan, bukan tidak mungkin kinerja bank digital akan semakin progresif ke depannya. Berbagai bank digital baru pun akan bermunculan ke permukaan. Pada saat, BI mencatat nilai transaksi bank digital terus bertumbuh. Tercatat, nilai transaksi bank digital hanya sebesar Rp. 17,1 ribu triliun pada 2017. Angkanya lalu melesat menjadi sebesar Rp. 40 ribu triliun pada 2021. BI pun memproyeksikan transaksi bank digital mencapai Rp. 48,6 ribu triliun pada 2022. Nilai tersebut meningkat 21,8% dibandingkan pada tahun sebelumnya.



Gambar 9. Nilai Transaksi Perbankan Digital 2017 – 2022

Adanya digitalisasi yang dilakukan perbankan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya sehingga proses transaksi dapat berjalan dengan cepat dan efisien. Melalui digitalisasi ini, bank diharapkan mampu menjangkau lebih banyak nasabah. Karena nasabah tidak perlu lagi keluar rumah untuk melakukan transaksi keuangan, mereka dapat melakukannya sendiri melalui telepon seluler yang terhubung dengan koneksi internet. Digitalisasi ini dapat mempengaruhi tingkat konsumsi setiap individu. Indonesia merupakan negara yang bisa dikatakan memiliki pertumbuhan e-commerce yang cukup tinggi. Bagaimana tidak dengan digitalisasi ini, sebagian dari mereka dengan mudah berbelanja online melalui pasar online yang terpasang di gadget masing-masing.

Indikator kebiasaan digital ini tergolong tinggi dan dapat berdampak pada dunia perbankan karena kemajuan teknologi dan informasi. Hubungan antara bank dan nasabahnya juga berubah. Nasabah akan merasa terbantu dengan digitalisasi ini dalam mengakses layanan perbankan melalui gadgetnya dan tidak hanya fokus pada produk keuangannya saja. Namun lebih pada layanan kontekstual yang menyesuaikan dengan gaya hidup dan kebutuhan pelanggannya.

Kehadiran digitalisasi yang dilakukan perbankan harus tetap mampu menjaga keamanan nasabahnya. Dengan melakukan transfer menggunakan teknologi ini, otomatis kita bisa mengetahui segala informasi dengan cepat. Oleh karena itu, bank harus memperkuat keamanan dan kepercayaan nasabahnya agar mereka membebankan biaya kepada bank untuk kebutuhan keuangannya. Digitalisasi ini sangat memudahkan nasabah dan bank dalam bertransaksi. Namun tantangan yang harus dihadapi sektor perbankan semakin besar dengan adanya digitalisasi ini. Bagaimana peran perbankan dalam mewujudkan bisnis yang inovatif dan aman. Memberikan keamanan transaksi nasabah dan meningkatkan layanan nasabah melalui model bisnis yang inovatif agar nasabah tidak merasa dirugikan dengan digitalisasi ini. Sebagaimana diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen perbankan digital. Ada pula peraturan OJK yang mengatur keberadaan layanan perbankan digital. Dalam menjalankan usahanya, setiap bank wajib menjalankan prinsip kehati-hatian yang diatur dalam Pasal 2 UU Perbankan.

Tantangan selanjutnya adalah mengenai perlindungan konsumen terhadap data pribadi dan kebocoran data. Seperti kita ketahui kemajuan teknologi semakin berkembang sehingga semakin memudahkan dalam memperoleh informasi dengan cepat. Data pribadi dari pelanggan sangatlah penting. Nasabah tidak akan melakukan transaksi keuangan jika tidak mempercayai sektor perbankan. Apabila data nasabah bocor dan dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak

mempunyai tanggung jawab otomatis akan menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi nasabah bank.

SIMPULAN

Digitalisasi perbankan terjadi karena beberapa faktor pendukung. Proses digitalisasi perbankan menjadi lebih nyata dan berdampak ketika mobile banking diperkenalkan. Selain itu kondisi pandemi Covid-19 dengan kebijakan baru dari pemerintah memberikan kebiasaan baru kepada masyarakat (pelanggan). Pendekatan nasabah terhadap mobile banking memiliki potensi yang besar, dan penyebaran kreasi dan inovasi terkait mobile banking di kalangan bank konvensional juga semakin meningkat. Kemudahan bertransaksi dimanapun dan kapanpun telah dirasakan oleh masyarakat. Hal ini mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Indonesia karena masyarakat melakukan aktivitas perekonomian. Semakin baik roda perputaran perekonomian Indonesia maka akan meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananwude, A. C. (2021). Commercial banks regulation and intermediation function in an emerging market. *Economic Journal of Emerging Markets*, 13(1). <https://doi.org/10.20885/ejem.vol13.iss1.art7>
- Bekker, M. C. (2005). Defining a project life-cycle for implementing a high-tech project in rural Southern Africa - A case study. *SAIEE Africa Research Journal*, 96(3). <https://doi.org/10.23919/saiee.2005.9488050>
- Boufounou, P., Mavroudi, M., Toudas, K., & Georgakopoulos, G. (2022). Digital Transformation of the Greek Banking Sector in the COVID Era. *Sustainability (Switzerland)*, 14(19). <https://doi.org/10.3390/su141911855>
- Epley, D. R., & Liano, K. (1999). The residential mortgage supply function of commercial banks. *Urban Studies*, 36(11). <https://doi.org/10.1080/0042098992700>
- Eviliyanto. (n.d.). ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) PERBANKAN DI KOTA SURAKARTA.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1). <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Galazova, S. S., & Magomaeva, L. R. (2019). The transformation of traditional banking activity in digital. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7. <https://doi.org/10.35808/ijeba/369>
- Indrayani, Wibisono, C., Aritra, S., & Muda, I. (2019). Customer satisfaction as intervening between use Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking and quality of loyalty (Case in Indonesia). *International Journal of Financial Research*, 10(6). <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n6p54>

- Kitsios, F., Giatsidis, I., & Kamariotou, M. (2021). Digital transformation and strategy in the banking sector: Evaluating the acceptance rate of e-services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc7030204>
- Lidia Yunita. (2016). *Analisis pemanfaatan fungsi atm terhadap peningkatan pelayanan pada nasabah PT. BCA tbk Medan.*
- Luo, Z. (2020). Study on the Prevention and Controlling of Dissimilation of Social Functions of Commercial Banks Based on the Fulfillment of Social Responsibility of Chinese Commercial Banks. *Modern Economics & Management Forum*, 1(2). <https://doi.org/10.32629/memf.v1i2.150>
- MADAN, A., & Rosca, M. I. (2022). Current Trends in Digital Marketing Communication. *Journal of Marketing Research and Case Studies*. <https://doi.org/10.5171/2022.981169>
- Marcu, M. R. (2021). The impact of the COVID- 19 pandemic on the banking sector. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 2.
- Mustomi, D., & Puspasari, A. (2020). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa. *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 4(1), 133. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v4i1.496
- Nazarudin, H., Bisnis, J. A., & Kupang, P. N. (2021). Kualitas Layanan Sms Banking Dan Loyalitas. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2).
- Pembangunan, J., Fondasi, P. :, Aplikasi, D., Ngafifi, M., Negeri, S., & Wonosobo, S. (n.d.). *Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia ... Muhamad Ngafifi 33 KEMAJUAN TEKNOLOGI DAN POLA HIDUP MANUSIA DALAM PERSPEKTIF SOSIAL BUDAYA.* <http://www.tempo.co/read/news/2010/12/23>
- Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).* (n.d.).
- Rochmah, S., & Ernawati, F. Y. (2022). Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking, Dan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 18(1). <https://doi.org/10.53845/infokam.v18i1.315>
- Shah, K., Chadotra, S., Tanwar, S., Gupta, R., & Kumar, N. (2022). Blockchain for IoV in 6G environment: review solutions and challenges. *Cluster Computing*, 25(3). <https://doi.org/10.1007/s10586-021-03492-0>
- Shambour, M. K., & Gutub, A. (2022). Progress of IoT Research Technologies and Applications Serving Hajj and Umrah. *Arabian Journal for Science and Engineering*, 47(2). <https://doi.org/10.1007/s13369-021-05838-7>
- Sibuea, F. P. J., & Napitupulu, T. A. (2020). Evaluation of using SMS banking using modification of UTAUT model: Case study of Bank XYZ. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 98(7).
- Song, S., Tian, Y., & Zhou, D. (2021). Reverse logistics network design and simulation for automatic teller machines based on carbon emission and economic benefits: A study of the anhui province atms industry. *Sustainability (Switzerland)*, 13(20). <https://doi.org/10.3390/su132011373>
- Tekad, S. (2017). " *Satukan Hati, Satukan Tekad untuk UKMC Hebat* " .

- Tua, B., Dosen, S., Mandiri, P., & Medan, B. P. (n.d.). STRATEGI OPTIMALISASI PENGGUNAAN SMS BANKING KEPADA NASABAH PADA PT BANK SUMUT KANTOR CABANG SIMPANG KWALA MEDAN.
- Umamaheswari, K., & Vijay, C. R. (2017). Mobile Banking Technology Emphasis and ITS Impact on Enhancement of Digitalization. *International Journal of Social and Economic Research*, 7(1). <https://doi.org/10.5958/2249-6270.2017.00002.2>
- Wang, X., & Liu, S. (2013). Guided requirements clarification for automatic formalization. *SNPD 2013 - 14th ACIS International Conference on Software Engineering, Artificial Intelligence, Networking and Parallel/Distributed Computing*. <https://doi.org/10.1109/SNPD.2013.56>
- Willcocks, L. P., & Lester, S. (1999). Information Technology: Transformer or Sink Hole? In *Beyond the IT Productivity Paradox*.