

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

## Peran Digitalisasi Perbankan dalam Meningkatkan Daya Saing: Suatu Tinjauan Konseptual

Mislan Sihite

Universitas Methodist Indonesia, Medan

Email: [mislansihite1@gmail.com](mailto:mislansihite1@gmail.com)

### Abstract

The development of technology is currently very rapid. Almost all aspects of life use technology, and in the world of banking, The digital era has changed business patterns in the banking era. The convenience of the technology used is expected to provide convenience and speed in transactions, known as banking digitization. Banking digitalization is a banking service that utilizes digital technology to meet customer needs to realize the digital economy as aspired to with the many new products issued by banks through technology that may facilitate customer transactions. This is expected to satisfy customers and become loyal, so it is not easy to switch to another bank. This can also strengthen the bank's positioning and increase the bank's competitive advantage. This study is discussed using a qualitative descriptive research method. The analysis technique used is a type of literature study (literature review). The aims of this research are 1. To describe the definition of banking digitalization, 2. To discuss the role of banking digitalization in increasing competitiveness. 3. To explain what banks must do in the digital era. The discussion is carried out by describing the digitization of information and banking, digital banking facilities, the benefits of digital banking, technology to increase company competitiveness, the advantages of banking digitalization, success stories of business strategies in implementing digitization, things that a company must do in facing the digital era, and policy recommendations.

**Keywords** digitization, banking, competitiveness.

### 1. Pendahuluan

Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat dan kompetitif dengan tantangan yang semakin kompleks sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan keuangan pada masyarakat luas mempunyai fungsi pokok sebagai agen pembangunan yang menjadi salah satu faktor pendukung perkembangan dunia usaha.

Digitalisasi yang semakin canggih membawa revolusi besar dalam sendi-sendi kehidupan manusia, apapun kebutuhannya semua bisa ditangani dalam satu genggam. Dengan adanya digitalisasi ini memudahkan dalam aktivitas masyarakat. Dalam dunia perbankan digitalisasi yang merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Digitalisasi bukanlah sebuah pilihan tetapi menjadi keharusan dan kewajiban, karena nasabah mengharapkan adanya kecepatan, kemudahan, fleksibilitas, kenyamanan dan tersedia layanan 7 x 24 jam. Untuk itu beberapa perbankan Indonesia mengkampanyekan bahkan menginvestasikan untuk melakukan transformasi digital. Transformasi digital dianggap sebagai cara baru berbisnis karena potensinya untuk menghemat biaya. Transformasi ini juga bukan hanya mendigitalisasi produk yang sudah ada, tapi mengubah pola pikir, dan solusi

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

menjadi digital sesuai perilaku dan kebutuhan masyarakat.

Digitalisasi perbankan merupakan investasi untuk jangka panjang guna penataan hidup yang lebih baik. Perbankan juga melakukan pelebaran pusat dengan membuka cabang-cabang Pembantu dan Kantor di setiap wilayah. Untuk dapat melakukan ini, pihak perbankan perlu melakukan transformasi digital.

Industri perbankan dewasa ini menghadapi berbagai tantangan yang tidak hanya berupa persaingan sesama perbankan nasional tetapi juga secara global. Mengikuti perkembangan teknologi informasi yang mempengaruhi pola dan perilaku hidup menyangkut memberikan dampak pada industri perbankan yaitu tuntutan untuk mengembangkan produk dan layanan perbankan digital. Transformasi digital perbankan, menuntut dan memaksa perbankan untuk memberikan layanan yang fleksibel namun tetap memberi jaminan keamanan kepada nasabah.

Beberapa jenis layanan perbankan digital telah digunakan oleh nasabah diantaranya automatic teller machine (ATM), elektronik data capture (EDC), internet banking, short message service (SMS) banking, dan phone banking dinilai mampu memberikan kemudahan kepada nasabah dalam transaksi dan bahkan, sekaligus dapat mendekatkan bank dengan nasabahnya. Digitalisasi perbankan membuat perbankan menjadi mudah dalam menyimpan, merekam dan mengambil data nasabah sehingga membantunya dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen. mengatasi keluhan konsumen, serta mencocokkan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. (Wirjoatmojo, 2017).

Digitalisasi perbankan juga menuntut adanya penyesuaian dan kesiapan dari sisi sumber daya manusia yang ada dalam dunia perbankan. Dibutuhkan SDM yang memiliki keahlian khusus yang mendalam, memiliki pemahaman yang luas, mampu menyelesaikan masalah terhadap isu dan tenaga operasional terutama dalam bidang teknologi informasi.

Dengan adanya kemajuan di bidang digital banking ini nasabah dapat melakukan transaksi dari mana dan kapan saja dengan cepat dan mudah selama layanan jaringan data untuk mengakses Real Time 24 jam sehingga dapat meningkatkan lagi volume transaksi yang terjadi pada satu bank tersebut. Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Jadi teknologi dapat berperan sebagai keunggulan bersaing suatu bank.

Keunggulan bersaing ini harus dilihat oleh nasabah sebagai keunggulan nasabah atau customer advantage. Jika bank memberikan layanan lebih cepat daripada pesaingnya dalam hal transaksi di counter, maka nasabah dapat merasakan keunggulan ini. Bank harus fokus pada pembentukan keunggulan nasabah yang dapat memberikan nilai dan kepuasan tertinggi yang berujung pada penggunaan layanan ulang dan akhirnya mendapat peningkatan profitabilitas bank yang tinggi juga.

Dengan diterbitkannya peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 12/pjok/03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum. Memanfaatkan teknologi informasi, dan diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

waktu serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan preferensi nasabah. Dalam peningkatan layanan secara personal kepada nasabah pada era perbankan digital dapat diwujudkan dalam semua proses transaksi yang dilakukan nasabah.

Dari pemaparan di atas akan mencoba memaparkan mengenai peran digitalisasi perbankan dalam meningkatkan daya saing. Rumusan masalah adalah (1) Apa yang dimaksud dengan digitalisasi perbankan? (2) Bagaimana peran digitalisasi perbankan dalam meningkatkan daya saing? (3) Apa saja yang harus dilakukan oleh perbankan dalam menghadapi era digital?

## 2. Tinjauan Literatur

Digitalisasi Informasi dan digitalisasi perbankan. Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan tahap hidup masyarakat.(UU.No.10 tahun 1998).

Totok dan Nuritomo (2014) secara spesifik bank dapat berfungsi sebagai: (1) Agen of trust; Dasar simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk bentuk lainnya dalam rautama kegiatan perbankan adalah kepercayaan atau (trust) baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana.masyarakat maupun menitipkan uangnya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank juga percaya kepada debitur atau Masyarakat yang menerima pinjaman dana dari bank..Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahkan dana pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjamannya sesuai tujuannya dan mempunyai itikad baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo. (2) Agen of Development: Kegiatan perekonomian Masyarakat di sektor riil dan sektor moneter tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian disektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan Masyarakat melakukan investasi, distribusi, dan kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Peran bank sebagai agent of development semakin terasa pada bank bank pemerintah yang selain menjalankan peran komersial juga membantu menjalankan misi pemerintah untuk mendukung kelancaran program Pembangunan yang strategis. (3) Agen of Service: Jasa yang ditawarkan bank erat kaitanya dengan kegiatan perekonomian secara luas. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang,penitipan barang barang berharga ,pemberian jaminan bank dan pembayaran tagihan.

Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank dan atau melalui media digital milik calon nasabah dan atau nasabah bank yang dilakukan secara mandiri. Calon nasabah dan nasabah bank dapat dengan mudah memperoleh informasi, melakukan komunikasi , registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening serta dapat dengan mudah mendapatkan

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

informasi yang dibutuhkan oleh nasabah bank.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya. Pertumbuhan jumlah penabung di perbankan Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan. Berikut disajikan data-data pertumbuhan tabungan di Indonesia yaitu : Tahun 2020 pertumbuhan Tabungan mencapai 10,9%, Tahun 2021 pertumbuhan Tabungan mencapai 12%, Tahun 2022 pertumbuhan Tabungan mencapai 8,7%, Tahun 2024 pertumbuhan Tabungan menyusut menjadi 3%. Selain itu jumlah rekening di perbankan Indonesia mengalami peningkatan dari 301 juta rekening pada Desember 2019 menjadi 554 juta rekening pada akhir tahun 2023

Menurut LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) pertumbuhan jumlah rekening dan nominal simpanan pada 110 bank umum pada Desember 2019 dari sisi jumlah rekening simpanan mencapai 301.697.955 rekening, naik 111.228 rekening atau 0,03% (MoM) disbanding posisi November 2019 sebanyak 301.586.727 rekening. Jika dibandingkan dengan periode yang sama pada bulan Desember tahun sebelumnya rekening simpanan tambah 5,40% Dimana jumlah rekening simpanan pada desember 2018 sebesar 275.764.037 rekening.

Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank dan atau media digital milik calon nasabah dan nasabah bank yang dilakukan secara mandiri. Digitalisasi perbankan memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk mengelola informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, misalnya nasihat keuangan, investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

Digitalisasi Informasi adalah proses mengubah berbagai informasi, kabar, atau berita dari format analog menjadi format digital sehingga lebih mudah untuk diproduksi, disimpan, dikelola, dan didistribusikan. Informasi yang digitalisasi dapat disajikan dalam bentuk teks, angka, audio, visual, yang berisi tentang ideologi, sosial, kesehatan dan bisnis. Peralatan yang digunakan adalah Komputer dan Telepon Seluler. Adanya digitalisasi informasi, berbagai informasi digital mulai tersedia di berbagai sumber sehingga masyarakat lebih mudah untuk menjangkanya seperti dalam bentuk opac, e- journal, e-book, e-marketing dan sebagainya.

Digitalisasi bisnis adalah proses memindahkan proses bisnis ke dalam teknologi digital. Bentuk digitalisasi misalnya proses bisnis transaksi dilakukan melalui aplikasi transaksi. Transformasi digital melibatkan perubahan yang lebih komprehensif dimana terdapat integrasi teknologi digital pada proses bisnis perusahaan. Transformasi digital mengubah model bisnis, proses operasional, dan budaya bisnis untuk memanfaatkan digitalisasi. Penerapan transformasi digital terdapat alat bantu berbasis cloud untuk mengakomodir karyawan bekerja jarak jauh. (Oktavianty, et al, 2023)

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau OJK nomor 12/pjok/03/2018 tentang

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

## Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum dijelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah sesuai dengan kebutuhan, serta dapat dilakukan sepenuhnya secara mandiri oleh si nasabah, dengan memperhatikan aspek pengalaman. Digitalisasi perbankan merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabahnya untuk melakukan seluruh kegiatannya melalui smartphone, mulai dari pembukaan rekening hingga transaksi lainnya, misalnya kegiatan internet banking, mobil banking, sms banking, dan phone banking.

**Kompetensi Digital.** Kompetensi Digital adalah kompetensi yang mempengaruhi tingkat percaya diri serta kekritisian seseorang dalam bekerja, belajar, mengembangkan diri serta berpartisipasi dalam masyarakat (Ferari, 2012). Konsep kompetensi digital adalah kemampuan memahami media digital yang digunakan untuk mencari informasi dan menjadi kritis tentang apa yang akan diambil dari internet, mengingat penyerapan tidak terbatas dari internet dan dapat berkomunikasi dengan orang lain menggunakan berbagai data digital dan aplikasi internet (Puspita Dewi, 2019).

Pada kegiatan Seminar transformation and 21<sup>st</sup> Century Learning Mendikbud menjelaskan setidaknya ada 4 kompetensi dalam era digital yang disebut 4 C yaitu; (1) Critical thinking and problem solving: Berpikir kritis dalam pemecahan masalah, berfokus kepada berpikir logis tanpa mengeluarkan banyak energi negative. Melalui alur berpikir yang baik seseorang diharapkan mampu memecahkan berbagai permasalahan dengan menggunakan cara yang logis. (2) Creativity: Kreativitas seseorang dalam mengolah berbagai isu yang ada dengan mencari inovasi dan menggunakan kreasi masing masing agar menarik. (3) Communications skill: Keterampilan dalam berkomunikasi dengan tepat dengan menggunakan berbagai media yang ada. (4) Ability to work collaboratively: Keterampilan untuk bekerja sama dengan menggunakan berbagai media dapat lebih efektif, efisien dan real time, termasuk lebih mudah menyesuaikan pada berbagai kondisi.

**Manfaat Digital Banking.** Manfaat yang dapat dirasakan dengan adanya digital banking adalah sebagai berikut: (1) Meningkatkan Mobilitas: Dengan adanya digital banking, urusan perbankan bukan lagi hal yang sulit, berbagai fitur telah dihadirkan sehingga tidak ada lagi waktu yang terpotong untuk pergi ke bank, mobilitas dan kegiatan kita dapat dinikmati sepenuhnya. (2) Memperbesar Kesempatan: Beralihnya kebiasaan belanja tradisional menjadi online shopping menjadi salah satu alasan digital banking sangat membantu. (3) Mudah dan Praktis: Tujuan utama adanya digital banking adalah memberikan kemudahan dan pengalaman menyenangkan bagi nasabah. Dengan berbagai fiturnya yang hanya dengan melakukan instalasi aplikasi ponsel kini transaksi perbankan dapat dilakukan dengan praktis. Tidak lupa digital banking juga telah disiapkan untuk dapat digunakan oleh segala usia dengan memberikan layanan perbankan yang baik, mudah dan cepat. (4) Ramah Lingkungan: Selain menghadirkan kemudahan, inovasi juga berusaha untuk memberikan nilai lebih tentunya. Banyaknya nasabah suatu bank seimbang dengan banyaknya jumlah kertas yang digunakan oleh berbagai dokumen yang disediakan tiap kali bertransaksi. (Marlina dan Humarirah, 2018).

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

## 3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam membahas Karya ilmiah ini adalah metode deskriptif dengan teknik kualitatif. Teknik yang dipakai dalam analisis penelitian ini adalah jenis kajian studi literatur (literatur review). Kajian literatur adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan beberapa literatur yang berasal dari beberapa macam sumber yang berkaitan dengan pembahasan dari penelitian serta memudahkan pembaca dapat memahami tentang penerapan kajian study literatur secara kompresenship.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Teknologi untuk meningkatkan daya saing perusahaan

Perusahaan sering melakukan investasi teknologi baru agar memperoleh keunggulan dibandingkan pesaingnya. Kecerdasan teknologi memberi gambaran perubahan teknologi di masa yang akan datang memberi dukungan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi, memahami, dan mengadopsi perubahan bagi perubahan teknologi. Teknologi memiliki fungsi utama, pertama, memberi pemahaman tentang perubahan saat ini dan perubahan potensial yang terjadi dalam lingkungan bisnis. Kedua, memberi informasi penting bagi pengambil keputusan. Informasi yang ada digunakan untuk menentukan dan mengelola strategi perusahaan. Ketiga, memfasilitasi dan membantu pengembangan pemikiran strategik dalam organisasi.

Teknologi merupakan sumber potensial untuk mencapai keunggulan. Kehadiran teknologi merupakan kekuatan kritis dalam lingkungan kompetisi. Teknologi merupakan sumber kekuatan kompetitif. Kemajuan teknologi akan memainkan peran penting dalam mencapai kemampuan jangka Panjang. Teknologi diidentifikasi sebagai factor yang memberi kontribusi terhadap keberhasilan operasi perusahaan. Inovasi teknologi menjadi sumber kekuatan suatu perusahaan dalam meningkatkan pangsa pasar, meningkatkan profitabilitas, menciptakan layanan baru. Teknologi merupakan sumber keunggulan kompetitif bagi setiap organisasi bisnis. Model tahapan pengembangan teknologi meliputi : akuisisi teknologi, adaptasi teknologi, pemanfaatan teknologi, dan pengembangan teknologi. (Sedarmayanti, et al, 2020). Manfaat teknologi dapat diraih dalam hal : penetrasi pasar baru, dapat mengakses pengetahuan dan bakat-bakat baru yang saling melengkapi, mengakses sumber daya lebih ekonomis, akala ekonomi dan ruang lingkupnya, peningkatan kapasitas , dapat merespon pasar lebih cepat, biaya yang lebih rendah, dan lebih inovatif. (Dhewanto, et al, 2014)

### 4.2 Faktor-faktor pendukung strategi bisnis menghadapi era digital

Berbagai factor yang mendukung perusahaan untuk menerapkan strategi bisnis menghadapi era digital, antara lain : (1) Inovasi : Inovasi merupakan kunci untuk sukses dalam era digital. Perusahaan yang mampu menghasilkan produk dan layanan yang lebih baik, efisien, dan inovatif akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar. (2) Penggunaan teknologi : Teknologi menjadi elemen penting dalam strategi bisnis dalam era digital. Perusahaan yang mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan menciptakan produk dan layanan baru akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar. (3) Pelanggan : Pelanggan menjadi focus utama dalam strategi bisnis dalam

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

## Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

era digital. Perusahaan harus memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan serta memperbaiki pengalaman pelanggan untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pelanggan. (4) Kepemimpinan yang kuat : Kepemimpinan yang kuat dan visioner akan memainkan peranan penting dalam kesuksesan strategi bisnis pada era digital. Kepemimpinan yang mampu memahami perubahan pasar dan beradaptasi dengan cepat akan memimpin perusahaan menuju keberhasilan. (5) Kemitraan : Kemitraan akan membantu perusahaan memperluas jangkauan mereka, meningkatkan efisiensi dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Perusahaan harus mencari kemitraan yang saling menguntungkan dengan mitra yang memiliki visi dan misi yang sama. (6) Fleksibilitas. : Fleksibilitas menjadi kunci untuk menyesuaikan diri dengan perubahan pasar yang cepat pada era digital. Perusahaan harus dapat beradaptasi dengan cepat dan membuat keputusan dengan cepat dan tepat dalam situasi yang tidak pasti. (Oktaviany,et al 2023)

### *4.3 Keunggulan Digitalisasi Perbankan*

Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi, Bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan preferensi nasabah.

Terdapat 6 hal yang menjadi keunggulan dari digital Banking, yaitu: (1) Efisiensi Bisnis: Platform digital tidak hanya memperbaiki interaksi antara Bank dengan nasabah, namun juga menyediakan metode untuk membuat fungsi internal lebih efisien. Dengan adanya platform digital, maka urusan bisnis yang menyangkut Perbankan, menjadi lebih cepat bisa diselesaikan. Tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi misalnya untuk melakukan proses transaksi. (2) Penghematan biaya: Salah satu kunci bagi Bank untuk memotong biaya adalah aplikasi otomatis yang menggantikan tenaga kerja manual yang berlebihan Pengolahan Bank tradisional mahal, lamban dan rentan terhadap kesalahan manusia. Platform digital dapat mengurangi biaya melalui sinergi data kualitatif lebih cepat dan respons yang lebih cepat terhadap perubahan pasar Dampaknya, biaya transaksi untuk urusan keuangan menjadi lebih rendah. Sehingga, penghematan dapat dialihkan untuk hal lain seperti menabung dan investasi. (3) Akurasi yang Meningkat: Bank tradisional umumnya mengandalkan pengolahan kertas secara statistik berpotensi memiliki tingkat kesalahan hingga 40%, yang memerlukan pengerjaan ulang. Dengan menyederhanakan proses verifikasi, maka akan lebih mudah menerapkan solusi Teknologi Informasi dengan perangkat lunak bisnis, yang menghasilkan akuntansi yang lebih akurat. Akurasi keuangan sangat penting bagi Bank untuk mematuhi peraturan pemerintah. Hal ini juga akan bermanfaat karena dapat memperoleh akses informasi lebih cepat dan transparan. (4) Meningkatkan Pemahaman terhadap Kebutuhan Nasabah: Solusi digital membantu mengelola daftar pemasaran, memungkinkan Bank mencapai pasar yang lebih luas dan membangun hubungan yang lebih dekat terhadap orang yang paham teknologi. Platform CRM dapat melacak riwayat pelanggan dan menyediakan akses cepat ke email dan bentuk komunikasi online lainnya. Hal ini efektif untuk mengeksekusi program penghargaan pelanggan yang dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan. (5) Fleksibilitas yang Lebih Tinggi: Penggunaan sistem yang otomatis dapat mempercepat proses eksternal dan internal, yang keduanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Setelah jatuhnya pasar keuangan di

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

tahun 2008, peningkatan penekanan ditempatkan pada manajemen risiko Alih-alih Bank mempekerjakan dan melatih profesional manajemen risiko, mungkin perangkat lunak manajemen risiko untuk mendeteksi dan merespons perubahan pasar lebih cepat daripada profesional berpengalaman sekalipun. (6) Keamanan yang Disempurnakan: Semua bisnis besar atau kecil menghadapi semakin banyak ancaman cyber yang dapat merusak reputasi. Bank bisa mendapatkan keuntungan dari lapisan keamanan ekstra untuk melindungi data. Dengan adanya himbauan pemerintah yang juga mensosialisasi uang elektronik yang meminimalisir penggunaan uang tunai dalam berbagai bentuk transaksi. (Setiawaty, 2021)

Dengan adanya kemajuan teknologi yang menyebabkan perubahan informasi analog menjadi informasi digital, masyarakat lebih memilih menggunakan informasi digital dengan alasan : (1) Mudah untuk dicari, ditelusuri, diakses dan digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna. (2) Mudah untuk diproduksi, dikirim, diterima, disaring, diperbaharui berdasarkan kemampuan pengguna. (3) Format penulisan dan isi pesan yang dikirim sama dengan format penulisan dan isi pesan yang diterima. (4) Tidak terhambat oleh jarak yang jauh, perbedaan bahasa dan perbedaan waktu. (5) Pengiriman dan penerimaan pesan sangat cepat dan murah. (6) Mudah untuk disimpan dan diolah sehingga tidak memerlukan ruang penyimpanan yang besar. (7) Mudah diaplikasikan dalam berbagai media karena format isi dari informasi digital akan sama, antara device yang satu dengan device yang lainnya (Marlina and Bimo, 2018).

#### *4.4 Kisah sukses strategi bisnis yang berhasil dalam menghadapi era digital*

Berikut ini beberapa contoh perusahaan yang menerapkan strategi bisnis dalam menghadapi era digital.

Tesla. Tesla adalah perusahaan mobil listrik yang berhasil mengganggu industri mobil tradisional. Dengan focus pada inovasi adaptasi dan pengalaman pelanggan yang lebih baik, Tesla berhasil memperkenalkan mobil listrik yang lebih efisien dan ramah lingkungan serta memperkenalkan teknologi baru seperti autopilot.

Netflix. Netflix adalah perusahaan media streaming yang telah menggantikan model bisnis tradisional TV kabel dan DVD rental. Netflix focus pada inovasi dengan mengembangkan teknologi streaming video yang lebih baik, serta memperluas jangkauan mereka menawarkan konten original dan berbagai opsi pelanggan.

Amazon. Amazon adalah perusahaan ritel online terbesar di dunia, yang telah mengganggu industri ritel tradisional dengan model bisnis e-commerce mereka. Amazon focus pada inovasi dengan mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan proses pengiriman dan pengalaman pelanggan, serta memperkenalkan layanan baru seperti Amazon Web Service.

Uber. Uber adalah perusahaan ride. Sharing yang telah mengubah cara orang berpergian ke kota-kota besar di seluruh dunia. Dengan memanfaatkan teknologi untuk menyambungkan pengemudi dengan penumpang. Uber telah menciptakan pasar baru dan memberikan alternative yang lebih murah dan lebih efisien dibandingkan dengan taksi tradisional.

Airbus. Airbus adalah perusahaan yang telah mengganggu industri akomodasi tradisional

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

dengan model bisnisnya yang berbasis pada platform dan komunitas Airbnb memungkinkan orang untuk menyewakan tempat tinggal mereka kepada wisatawan, memperkenalkan pasar baru, dan lebih personal dibandingkan dengan hotel tradisional.

Gojek. Gojek adalah perusahaan ride-sharing dan layanan multi-platform terbesar di Indonesia. Dengan memanfaatkan teknologi dan jaringan yang luas, gojek telah mengganggu industri transportasi tradisional dan menciptakan pasar baru di Indonesia. Gojek juga telah memperluas jangkauannya dengan menawarkan berbagai layanan seperti pengiriman makanan, belanja online, dan layanan keuangan.

Tokopedia. Tokopedia adalah perusahaan e-commerce terbesar di Indonesia. Dengan model bisnis marketplace dan fokus pada pengalaman pelanggan yang lebih baik. Tokopedia telah mengganggu industri ritel tradisional di Indonesia. Tokopedia juga memperkenalkan fitur-fitur baru seperti Tokopedia 020 (online to offline) layanan keuangan dan investasi pada startup lokal.

Traveloka. Traveloka adalah perusahaan travel booking online terbesar di Indonesia. Dengan memanfaatkan teknologi dan fokus pada pengalaman pelanggan yang lebih baik. Traveloka telah mengganggu industri perjalanan tradisional di Indonesia. Traveloka juga memperkenalkan layanan-layanan baru seperti reservasi tiket bioskop, layanan pembawa perjalanan, dan investasi pada startup lokal.

Ruangguru. Ruangguru adalah perusahaan edutech terbesar di Indonesia. Dengan model bisnis edukasi online, dan fokus pada pengalaman pelanggan yang lebih baik. Ruang guru telah mengganggu industri pendidikan tradisional di Indonesia. Ruang guru juga memperkenalkan layanan-layanan baru seperti pelayanan les online pengembangan kurikulum, dan investasi pada startup lokal.

Dana. Dana adalah perusahaan fintech terbesar di Indonesia dengan model bisnis pembayaran online dan layanan keuangan. Dana telah mengganggu industri keuangan tradisional di Indonesia. (Oktaviany, et al, 2023)

Perusahaan-perusahaan tersebut di atas adalah contoh perusahaan yang menerapkan strategi bisnis pada era digital dengan sukses. Mereka memiliki kemampuan beradaptasi dengan perubahan pasar yang cepat, memanfaatkan teknologi untuk inovasi, fokus pada pengalaman pelanggan yang lebih baik dan menciptakan pasar baru.

#### *4.5 Hal hal yang harus dilakukan perusahaan perbankan menghadapi Era Digital*

Hal hal yang harus dilakukan perusahaan perbankan menghadapi Era Digital. Berikut ini beberapa bisnis yang dapat membuat perusahaan untuk menghadapi era digital.

Memantau tren dan inovasi. Terus memantau trend dan inovasi di industri perbankan dan mengembangkan strategi untuk menghadapi perubahan yang terjadi. Perbankan harus memperhatikan inovasi baru dan kemajuan teknologi yang dapat mengubah pasar atau menciptakan pasar baru.

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

## Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

Jadilah inovatif. Perbankan harus memperkuat budaya inovatif dan menumbuhkan kreativitas di seluruh organisasi perbankan. Perbankan harus mencari cara untuk mengembangkan produk dan layanan yang lebih baik dan lebih efisien dan terus memperbaharui dan meningkatkan portofolio.

Jadilah adaptif. Perbankan harus memiliki Heksibilitas dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan pasar yang cepat. Perbankan harus mampu menyesuaikan strategi mereka dan memperbaharui rencana bisnis mereka untuk mengatasi situasi yang tidak terduga.

Focus pada pengalaman pelanggan. Perbankan harus memfokuskan pada pengalaman pelanggan dan menawarkan layanan yang lebih baik dan lebih efisien. Dalam era digital, perbankan harus memahami kebutuhan dengan keinginan pelanggan mereka serta memenuhinya.

Jalin kemitraan. Menjalin Kerjasama kemitraan yang saling menguntungkan. Kemitraan dapat membantu perbankan untuk memperkuat posisi mereka di pasar, memperluas jangkauan mereka dan memperkenalkan teknologi baru.

Menerapkan digitalisasi dan teknologi informasi yang lebih baik untuk meningkatkan efisiensi operasional dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Pemahaman perbankan harus memanfaatkan teknologi untuk mempercepat inovasi, mengemban pasar baru dan meningkatkan daya saing mereka.

Strategi-strategi ini dapat membantu dunia perbankan untuk menghadapi dunia era digitalisasi dengan lebih baik, dengan menyesuaikan strategi mereka dengan kondisi dan kebutuhan spesifik mereka di pasar.

#### 4.6 Rekomendasi Kebijakan

Dalam rangka mendorong inovasi industri jasa keuangan dalam menghadapi dan memanfaatkan revolusi industri 4.0 antara lain dengan: (1) Menyiapkan ekosistem yang memadai dan mendorong lembaga jasa keuangan melakukan digitalisasi produk dan layanan dengan manajemen risiko yang memadai. (2) Memfasilitasi dan memonitor perkembangan startup fintech, melalui kerangka pengaturan yang kondusif dalam mendorong inovasi dan memberi perlindungan kepada konsumen. (3) Memanfaatkan teknologi informasi dalam proses bisnis untuk meningkatkan daya saing dan daya tahan lembaga jasa keuangan. (4) Mendorong penguatan struktur perbankan dengan meningkatkan skala ekonomi dan daya saing serta efisiensi perbankan melalui intensitas penggunaan teknologi informasi sehingga dapat meningkatkan daya saing. (5) Mendorong pemanfaatan platform sharing untuk meningkatkan penetrasi dan efisiensi industri perbankan. (6) Dalam program pengembangan infrastruktur perbankan dalam mewujudkan infrastruktur yang lengkap untuk mendukung terciptanya industri perbankan yang sehat. (7) Dengan peran teknologi informasi dapat meningkatkan perlindungan nasabah jasa perbankan dengan menyusun mekanisme pengaduan nasabah secara digital, secara realtime. (8) Dapat meningkatkan pengawasan bank, pengawasan dapat dilakukan secara efektif oleh Bank Indonesia titik dengan pengawasan yang baik maka dapat menciptakan industri perbankan yang kuat dan memiliki daya saingan tinggi serta memiliki

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

## Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

ketahanan dalam menghadapi resiko. (9) Dapat meningkatkan sistem pengaturan bentuk yang lebih efektif dan dapat meningkatkan standar perbankan yang lebih tinggi. (10) Meningkatkan penguatan perbankan dalam meningkatkan skala usahanya untuk mendukung peningkatan kapasitas pertumbuhan kredit perbankan. (11) Memudahkan dalam melakukan literasi layanan jasa keuangan yang lebih luas dan cepat (real Time) serta murah. (12) Penerapan digitalisasi dalam pelayanan, produk pengaturan dan pengawasan di harapkan menjadikan industri perbankan nasional memiliki daya tahan yang lebih kuat, berdaya saing di level internasional dan berkontribusi lebih besar pada perekonomian nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Perkembangan bisnis dan perkembangan teknologi informasi memicu industri perbankan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan gaya hidup masyarakat yang demikian pesat harus segera diantisipasi sektor jasa keuangan termasuk industri perbankan nasional.

### 5. Kesimpulan

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat. Hampir semua aspek kehidupan menggunakan .teknologi. Begitu pula dalam dunia perbankan. Era digital telah mengubah pola bisnis di era perbankan. Kemudahan teknologi yang digunakan, diharapkan mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi yang dikenal dengan digitalisasi perbankan. Digitalisasi perbankan merupakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah , sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini diharapkan dapat memberi kepuasan kepada nasabah, Juga dapat memperkuat posisioning bank dan meningkatkan keunggulan bersaing bank.

Dengan digitalisasi perbankan, maka akan dapat meningkatkan daya saing, sehingga dapat memiliki keunggulan bank dibandingkan dengan bank yang belum maksimal memiliki teknologi informasi. Digitalisasi perbankan dapat memaksimalkan layanan kepada konsumen , sehingga dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

### Referensi

A”Yun, Inarotul, Dwi, Silvia, Putri, Aprilia, (2022), Peran Digitalisasi dan Informasi terhadap kinerja Perbankan Syariah dalam Perspektif Society 5. di Perekonomian Indonesia, JIB : Jurnal Perbankan Syariah, Volume 2 No.1, Juni 2022

Dhewanto, Wawan, Hendrati Dwi Mulyaningsih, Angraeni Permatasari, Grisna Anggadwita, Indriany Ameka, (2014), Manajemen Inovasi : Peluang sukses menghadapi Perubahan, Penerbit Andi, Yogyakarta

Ferari,A, (2012), Digital Competerse in practice,7 th European competence on technology Enhanced Learning, EC-TEL 2012

Lembaga Sertifikasi Perbankan,2018, Menyiapkan kompetensi banking di era disrupsi teknologi finansial, Seminar Nasional vokasi perbankan 2018, Yogyakarta 18 Oktober 2018.

# Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499  
Vol. 2  
5-7 November 2024

Marlina, Asti dan Humairah Fanny, (2018), Peran digital banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah kredit (study kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah), Jurnal Keuangan dan Perbankan : MONETER, Vol.6, No.2, Oktober 2018

Marlina, A., Bimo, W.A., (2018), Digitalisasi Bank terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah Bank, Jurnal INOVATOR, Vol.7, No.14

Sedarmayanti, Teni Listiani, Mulyaningsih, (2020), Inovasi dan Manajemen Pengetahuan untuk mewujudkan Sumber Daya Manusia Unggul, Penerbit Refika Aditama, Bandung

Setiawati, Rosti, (2021), Peran Digital banking dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di era Society 5.0, Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Jakarta

Oktavianty, dkk, (2023), Pengantar Bisnis (Disrupsi, Diversifikasi, dan digitalisasi), Penerbit Media Sains Indonesia, Bandung

Puspita Dewi ,Ira, (2019), Pengaruh digitalisasi perbankan terhadap elektronika dan produktivitas kerja pegawai,Jurnal Managemen dan Bisnis In donesia,vol.5 no.2 Desember 2019 P.247-258 [www.jurnal.aumuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view\\_file/2925/2255](http://www.jurnal.aumuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view_file/2925/2255)

Wirjoatmodjo, Kartika,(2017), Konsolidari perbankan merespon reforesi digital ,PROBANK no.130 tahun XXXIV September-Oktober 2017

## Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)