



## Peran Dan Tantangan Jasa Perbankan Di Era Digital

Elvi Sukesi<sup>1</sup>, Rini Puji Astuti<sup>2</sup>, Lutfi Wijayanti<sup>3</sup>, Rangga Bagus Wicaksono<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kh. Achmad Siddiq Jember

<sup>1\*</sup>[elvisukaesi229@gmail.com](mailto:elvisukaesi229@gmail.com) <sup>2</sup>[rinipuji.astuti111938@gmail.com](mailto:rinipuji.astuti111938@gmail.com) <sup>3</sup>[lutfiwijayanti412@gmail.com](mailto:lutfiwijayanti412@gmail.com) <sup>4</sup>[ryudha988@gmail.com](mailto:ryudha988@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan. Jasa perbankan kini tidak hanya berfokus pada transaksi tradisional, tetapi juga harus beradaptasi dengan tuntutan konsumen yang semakin menginginkan kemudahan dan kecepatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran jasa perbankan di era digital serta tantangan yang dihadapi oleh institusi keuangan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa perbankan digital telah meningkatkan aksesibilitas layanan, memungkinkan transaksi real-time, serta menawarkan produk yang lebih beragam. Namun, tantangan seperti keamanan siber, regulasi yang kompleks, dan persaingan dari fintech menjadi hambatan yang signifikan. Selain itu, perubahan perilaku konsumen dan keharusan untuk terus berinovasi memaksa bank untuk berinvestasi dalam teknologi dan sumber daya manusia.

Studi ini menyimpulkan bahwa untuk tetap relevan, lembaga perbankan perlu mengembangkan strategi yang mengintegrasikan teknologi digital, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan memperkuat sistem keamanan. Keberhasilan dalam mengatasi tantangan ini akan menentukan posisi bank dalam ekosistem keuangan di era digital.

**Kata Kunci:** Perbankan, Jasa, Digital, Inovasi, Teknologi

### PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor perbankan. Transformasi digital ini mendorong institusi perbankan untuk mengadopsi teknologi inovatif guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis. Dalam era digital, peran jasa perbankan tidak lagi terbatas pada layanan konvensional seperti penyimpanan uang, pemberian kredit, dan transaksi keuangan, melainkan telah berkembang menjadi layanan berbasis digital seperti internet banking, mobile banking, serta pemanfaatan teknologi finansial (fintech) yang mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi layanan.

Meski menawarkan banyak peluang, era digital juga menimbulkan berbagai tantangan bagi sektor perbankan. Persaingan yang semakin ketat dengan perusahaan fintech, ancaman keamanan siber, kebutuhan untuk beradaptasi dengan regulasi baru, serta perubahan perilaku konsumen merupakan isu-isu yang harus dihadapi oleh institusi perbankan. Oleh karena itu, sangat penting bagi sektor ini untuk terus berinovasi dan mengembangkan strategi yang tepat guna bertahan dan tetap relevan di tengah cepatnya arus digitalisasi.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan tinjauan literatur. Data yang diperoleh berasal dari kata sekunder, yaitu buku, artikel jurnal, skripsi yang berkaitan dengan topik peran dan tantangan sebagai instrumen jasa perbankan di era digital. Analisis data yang digunakan penulis yaitu berdasarkan konteks dari penelitian penulis

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Tantangan Era Perbankan Digital Era Digital Banking. memberikan peluang bagi perbankan nasabahnya. Inovasi ini diperlukan untuk mengimbangi perbankan tanah air untuk lebih inovatif dalam melayani dan pesatnya pertumbuhan financial technology (fintech). Namun era digital banking juga memiliki banyak tantangan. Artinya, perbankan perlu beradaptasi lebih dekat dengan perkembangan era digital banking. Pesatnya perkembangan teknologi perbankan digital menghadirkan tantangan baru. Sektor perbankan yang dapat berkembang sebagai industri jasa dan mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dihadapkan pada dua pilihan.

Bank dapat mengadopsi teknologi digital agar tetap bertahan, atau tetap tradisional namun perlahan-lahan bangkrut ([www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com)). Industri perbankan perlu lebih meningkatkan layanan nasabah melalui transformasi digital. Namun transformasinya harus tepat dan memenuhi kebutuhan pasar. Misalnya, bank harus fokus pada

pengembangan dan penyempurnaan serangkaian fitur mobile banking untuk nasabah individu dibandingkan internet banking.

Hal ini disebabkan oleh jumlah pengguna smartphone di Indonesia yang meningkat pesat setiap tahunnya, serta sifat masyarakat saat ini khususnya generasi milenial yang cenderung mengutamakan layanan perbankan yang dapat diberikan dimana saja dengan mengutamakan kenyamanan, dan kecepatan transaksi. Kapanpun, dimanapun. Dikutip dari [www.keuangan.kontan.co.id](http://www.keuangan.kontan.co.id), Ketua Asosiasi Bankir Nasional Kartika Wiljoatmojo berpendapat ada dua tantangan penting yang harus diatasi oleh seluruh pemangku kepentingan perbankan. Tantangan pertama dari perspektif internal adalah bahwa bank biasanya memiliki struktur organisasi dengan prosedur operasi dan manajemen risiko standar yang sangat ketat.

Adanya teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pelaksanaan kegiatan ekonomi menjadi lebih fleksibel. Namun, karena kompleksitas ekonomi digital, masih terdapat tantangan, terutama dari sudut pandang keamanan. Tantangan eksternal yang kedua datang dari sisi pelanggan atau customer. Pasalnya penyedia jasa keuangan cenderung lebih memilih penyedia jasa keuangan yang menawarkan kecepatan dan kenyamanan. Harapan adalah untuk memperluas penawaran layanan perbankan digital dan memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Maksimalkan keuntungan Anda tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi.

Perkembangan Digital Banking pada Indonesia Perkembangan teknologi yg semakin pesat, mengarahkan perbankan buat lebih mempertinggi layanan menggunakan membangun perbankan digital. Hal ini bertujuan supaya bank bisa memaksimalkan pelayanan pada nasabah & mempertinggi mutu operasionalnya. Sehingga diperlukan bank bisa berbagi perbankan digitalnya.

Memasuki era digital, industri perbankan semakin gencar melakukan pengembangan teknologi perbankan digital (digital banking). Hal ini dilakukan buat menarik minat calon nasabah baru, terutama generasi milenial atau kalangan modern (tech savvy). dari output survei Jenius Financial Study: Indonesia Digital Savvy Behaviour yg berhubungan menggunakan Nielsen, jumlah nasabah penabung tahun 2014 tumbuh menurut 23% sebagai 36% dalam tahun 2018. Dari pertumbuhan jumlah nasabah penabung tadi, pengguna internet & mobile banking pula tumbuh menurut 28% dalam tahun 2014 sebagai 30% dalam tahun 2018.

Survei tadi menerangkan adanya digitalisasi berdampak dalam seluruh sektor, termasuk sektor didalamnya merupakan industri perbankan. Dilihat menurut golongan generasi, yakni mulai menurut generasi baby boomers atau responden yg berusia 54-68 tahun hingga generasi X (usia 39-53 tahun) masih poly memakai smartphone. buat chatting, social media, online transportation, video streaming, & shopping. Dari output survei tadi, pelaksanaan keuangan menempati posisi keenam sampai kedelapan ditinjau menurut jumlah penggunaannya pada pada golongan tadi. Generasi baby boomers bahkan menempatkannya pada posisi kelima menggunakan jumlah penggunaannya sebesar 23 %. Semakin belia sebuah generasi pula menerangkan semakin positifnya evaluasi mereka terhadap penemuan teknologi, termasuk pula terhadap pelaksanaan keuangan.

Sebanyak 72 sampai 80 % generasi X, Y ataupun Z menganggap positif sebuah pelaksanaan keuangan ditinjau menurut kemudahannya pada membuka akun, mengecek transaksi keuangan & bertransaksi secara aman. Terlepas menurut tingginya kebutuhan para digital savvy ini terhadap pelaksanaan keuangan, mereka memperhatikan beberapa kriteria sebelum menentukan sebuah pelaksanaan keuangan. Mereka mengedepankan pentingnya pricing yg rendah menurut penggunaan online banking, terutama nir adanya porto administrasi bulanan ataupun porto tarik tunai. Selain itu, mereka pula memperhatikan keamanan & penemuan menurut produk tadi. Dari saat ke saat teknologi keterangan mengalami perubahan & perkembangan yg sangat cepat & pesat, & waktu ini telah sebagai tuntutan masyarakat.

Tujuan primer perkembangan teknologi liputan merupakan perubahan kehidupan masa depan insan yg lebih baik, gampang, murah, cepat & aman. Kemajuan teknologi liputan, sudah melahirkan poly perubahan fundamental pada kehidupan insan yaitu menggunakan menaruh poly kemudahan & membantu pekerjaan insan.

Dalam sektor keuangan, timbul produk-produk berbasis teknologi yg dikenal menggunakan financial technology (fintech). Inovasi-penemuan digital pada bidang keuangan & perbankan memunculkan produk-produk baru yg mengancam kehadiran perbankan konvensional. Bank dituntut buat menyesuaikan diri menggunakan teknologi supaya nir kalah pada persaingan.

Saat ini terdapat kenyataan baru yg terjadi pada industri perbankan, kenyataan ini didorong menggunakan adanya perkembangan terutama teknologi digital. Perkembangan teknologi digital yg sangat pesat menciptakan perbankan mulai beralih buat menyebarkan layanan perbankan menggunakan sentuhan digital.

Secara bertahap, layanan perbankan akan bertransformasi sebagai digital banking. Adanya layanan digital banking akan menggantikan cara-cara usang pada melakukan aktivitas perbankan. Nasabah nir perlu lagi tiba ke tempat kerja cabang hanya buat sekedar membuka rekening atau melakukan transaksi keuangan namun seluruh mampu dilakukan hanya melalui sentuhan jari pada layar smartphone.

Seiring menggunakan perkembangan teknologi liputan yg begitu cepat & perubahan perilaku, kebutuhan nasabah jua terus semakin tinggi sebagai akibatnya mendorong perbankan buat bisa memenuhi kebutuhan nasabahnya. Saat ini, perbankan mulai menaikkan layanannya supaya nasabah bisa memperoleh banyak sekali layanan perbankan secara berdikari (self-service) tanpa wajib mendatangi tempat kerja bank. Layanan perbankan secara berdikari diantaranya melakukan registrasi, transaksi (tunai, transfer, pembayaran) & banyak sekali layanan lainnya, sampai penutupan rekening yg dikenal jua menggunakan kata layanan perbankan digital (digital banking).

Perkembangan layanan perbankan digital yg dikutip menurut [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) didorong sang hal-hal menjadi berikut ini: 1. Adanya perkembangan teknologi liputan yg pesat; 2. Perubahan gaya hayati rakyat sinkron perkembangan

teknologi liputan; 3. Adanya kebutuhan rakyat terhadap layanan perbankan yg efektif, efisien, bisa diakses menurut manapun & kapanpun, komprehensif, serta gampang; 4. Kompetisi industri perbankan buat menaruh layanan sinkron menggunakan kebutuhan rakyat; & 5. Kebutuhan perbankan terhadap operasional yg efisien & terintegrasi. Sebagai citra tentang layanan digital banking pada Indonesia, waktu ini mampu melihat 2 model produk yg sudah diluncurkan sang Bank BRI Indonesia.

BRI menyebarkan sebuah sistem yg diklaim BRIAPI (BRI Application Programming Interface). Sistem ini memungkinkan pihak ketiga (E-commerce, fintech, startup digital, dll) buat bisa berkolaborasi & mengintegrasikan layanan & produk perbankan menurut Bank BRI, menggunakan gampang & cepat, sebagai akibatnya bias membentuk layanan baru yg lebih customer centric.

Peluang bisnis bank digital di Indonesia sangat tinggi, pasalnya jumlah pengguna internet di negeri ini terus tumbuh yang mencerminkan potensi pasar yang berskala besar. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penetrasi pengguna internet sudah mencapai 73,7% dengan jumlah pengguna internet mencapai 196,7 juta jiwa pada tahun 2019. Angka tersebut meningkat hampir 15% dibandingkan tahun 2018. Begitu juga dengan peningkatan penggunaan layanan digital perbankan menunjukkan besarnya potensi nasabah yang beralih ke bank digital. Bank digital dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan praktis dibandingkan bank konvensional, diantaranya biaya operasional yang rendah, sehingga memungkinkan bank digital menawarkan suku bunga yang kompetitif dan biaya administrasi yang lebih rendah, memberikan layanan lebih cepat, mudah, dan nyaman dalam berbagai layanan perbankan secara online. Hal tersebut dikarenakan pada umumnya bank digital maupun neobank telah berinvestasi lebih tinggi untuk pengembangan aplikasinya. Dengan teknologi artificial intelligence (AI) yang mumpuni, hal tersebut akan mampu memberikan analisis terhadap transaksi yang dilakukan nasabah dan memberikan panduan perencanaan keuangan yang lebih terstruktur dari hasil analisis tersebut (financial analytics and insights). Disamping itu, dengan semakin meningkatnya financial technology (fintech) lending dapat menjadi mitra kerjasama dengan bank digital untuk lebih meningkatkan inklusi keuangan dan menopang perekonomian. Hal ini dikarenakan keduanya merupakan jasa keuangan yang berbasis teknologi namun berbeda pangsa pasar dan model bisnis, sehingga dapat saling melengkapi, dimana keberadaan fintech lending dapat menambah jumlah pemberian pinjaman (lender) institusi jika berkolaborasi dengan bank. Adanya kolaborasi dengan fintech lending akan menambah basis pelanggan bagi bank digital. Adapun tantangan yang dihadapi ialah, pertama, belum ada payung hukum yang mendukung perkembangan digitalisasi perbankan khususnya bank digital, dimana dalam bisnisnya bank digital maupun neobank memiliki aspek aturan perbankan yang berbeda, terutama soal pembukaan rekening secara virtual dan keamanan data pengguna. Kedua, belum ada regulasi terkait perlindungan data dan sistem keamanan yang memadai. Hal tersebut berpotensi mengakibatkan data pengguna disalahgunakan oleh pihak ketiga. Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) melaporkan sepanjang tahun 2020, terjadi 495 juta serangan siber atau meningkat 5 kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 228 juta serangan siber. Adapun industri yang paling sering terkena insiden siber ialah layanan keuangan (17%) diikuti oleh retail (16%), dan transportasi (10%). Selain itu, untuk layanan perbankan digital khususnya dalam bentuk mobile banking, ancaman siber yang paling banyak ditemukan ialah pencurian data (32%) diikuti penyalahgunaan hak akses pada mobile banking (24%). Tantangan selanjutnya adalah infrastruktur dan jaringan telekomunikasi yang belum merata serta literasi keuangan masyarakat Indonesia masih rendah. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2019 menyebutkan bahwa, literasi keuangan nasional sebesar baru mencapai 38%. Jika dilihat persentase literasi keuangan berdasarkan sektor jasa keuangan, perbankan memiliki persentase tertinggi yakni 36,1% diikuti perasuransian. Dengan demikian, masih banyak ruang yang belum terisi dengan pengetahuan dan keyakinan soal layanan keuangan.

Menurut OJK, Indonesia memiliki dua pola perkembangan bank digital. Pertama, bank yang melakukan transformasi model, strategi, dan produk bisnis. Kedua, bank yang sejak awal dibentuk sebagai bank digital. Sampai saat ini, bank digital yang telah beroperasi di Indonesia adalah dengan pola pertama yaitu Jenius milik Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), digibank (Bank DBS Indonesia), Tyme Digital (Bank Commonwealth), dan Wokee (Bank Bukopin). Sepanjang tahun 2020, tercatat dua bank digital baru dengan pola pertama, yakni Nyala (OCBC NISP) dan TMRW (UOB Indonesia). Adapun tiga bank digital dengan pola kedua juga tengah dipersiapkan untuk melayani kebutuhan produk.

## KESIMPULAN

Dalam era digital saat ini, jasa perbankan mengalami transformasi signifikan yang mempengaruhi cara layanan disampaikan kepada nasabah. Perbankan digital menawarkan kemudahan akses, efisiensi, dan inovasi produk yang lebih beragam, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Transformasi ini juga mendorong perbankan untuk beradaptasi dengan teknologi baru, seperti fintech, yang menawarkan solusi alternatif bagi layanan perbankan tradisional.

Namun, tantangan yang dihadapi oleh industri perbankan tidak kalah besar. Isu keamanan siber menjadi perhatian utama, dengan meningkatnya risiko penipuan dan pencurian data. Selain itu, perbankan juga harus menghadapi persaingan yang semakin ketat dari perusahaan teknologi finansial yang menawarkan layanan yang lebih cepat dan lebih murah. Regulasi yang terus berkembang juga memaksa bank untuk berinovasi sambil tetap mematuhi ketentuan yang ada.

Secara keseluruhan, meskipun perbankan digital membawa banyak peluang untuk meningkatkan layanan dan memperluas jangkauan nasabah, industri ini harus secara proaktif mengatasi tantangan yang muncul agar dapat tetap relevan dan kompetitif di pasar yang terus berubah.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital. *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 259-270

[ Ash-Shiddiqy, M. (2023). Analisis Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Di Era Digital. *JASIE - Journal of Aswaja and Islamic Economics*, 02(01), 9–16.  
<https://doi.org/10.3194/jse.v1i1.6877>

Nur Kholis, 2018, Perbankan Dalam Era Baru Digital, *Economicus*, Vol.9 No. 1 - Juni 2018 e-ISSN: 2615 – 8078

Ira Puspitadewi, 2019, Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* Vol. 5 No.2 Desember 2019 Hal. 247 - 25