

## **DIGITAL BANKING: PERMUDAH AKSES LAYANAN PERBANKAN DI MASA PANDEMI**

**Aqhila Anataya<sup>1</sup>, Asrida Faizal<sup>2</sup>, Ririn Ariani Bakri<sup>3</sup>,  
Sry Amanda<sup>4</sup>, Nurul Hidayah<sup>5</sup>**

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar

Email: [aqhilaanataya04@gmail.com](mailto:aqhilaanataya04@gmail.com)

### **Abstrak**

Layanan perbankan di masa pandemi Covid-19 dituntut lebih akomodatif terhadap kebutuhan nasabah. Salah satu cara untuk memenuhi tuntutan tersebut maka perbankan harus mampu optimalkan pemanfaatan teknologi yang dimiliki. Teknologi merupakan alat yang adaptif digunakan memenuhi kebutuhan nasabah di saat pandemi tanpa kontak fisik dengan pegawai bank. Salah satu bentuk layanan berbasis teknologi adalah Internet Banking (IB). Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank. Sejumlah manfaat yang akan diperoleh nasabah apabila menerapkan IB yakni fitur IB dapat disesuaikan dengan aktivitas nasabah, di antaranya adalah transfer uang, cek saldo, akses produk perbankan seperti membuka tabungan berjangka, deposito, pinjaman KTA/KMG/KPR hingga membayar tagihan kartu kredit, listrik dan air. Selain itu, transaksi IB lebih murah bagi nasabah dibanding bertransaksi melalui ATM atau bank, di mana nasabah mengeluarkan biaya transport dan sejenisnya. Nasabah dapat melakukan transaksi lebih cepat dibanding dengan pergi ke ATM atau ke bank, di mana nasabah kadang harus menunggu cukup lama untuk antri. Kelebihan lainnya adalah IB mudah digunakan nasabah dimana saja dan kapan saja dengan berbagai perangkat seperti desktop, laptop, tablet atau smartphone.

**Kata kunci:** *Layanan, Teknologi, Nasabah*

### **PENDAHULUAN**

Menurut peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Disebutkan bahwa layanan perbankan digital merupakan layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank melakukan transaksi diantaranya registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan (tarik tunai, transfer dan pembayaran), dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi dan transaksi diluar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan, (finansial advisory), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (e-commery), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

Layanan ini muncul sebagai respon dari bank umum terhadap perkembangan teknologi informasi dan gaya hidup masyarakat yang memasuki era digital. Di Indonesia

bank umum yang sebelumnya memusatkan layanan secara luring (luar jaringan) mulai berinovasi meningkatkan layanan yang bersifat mandiri (self service) dengan memanfaatkan media daring. Layanan ini berbeda dengan fitur mobile banking atau internet banking. Kedua fitur tersebut hanya dapat disebut sebagai semi-digital banking karena cakupan layanannya masih terbatas. Misalnya ketika sobat memanfaatkan fitur mobile banking atau internet banking, sobat tetap perlu mengunjungi kantor bank untuk melakukan verifikasi dokumen atau melakukan otorisasi transaksi yang melebihi limit nominal transaksi yang ditetapkan oleh manajemen bank. Sementara itu melalui layanan perbankan digital, Sobat dapat memproses semua kebutuhan layanan perbankan secara daring. Hal tersebut tentunya sangat praktis dan fleksibel karena Sobat tidak perlu mengunjungi kantor bank dan menunggu antrian yang lama.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **Layanan perbankan digital yang dapat di manfaatkan**

#### **1. Administrasi pembukaan dan penutupan rekening**

Melalui layanan perbankan digital, proses administrasi sepenuhnya dapat dilakukan melalui daring tanpa perlu mengunjungi kantor bank. Hal yang perlu dilengkapi oleh calon nasabah ketika akan melakukan pembukaan rekening adalah menyiapkan dokumen seperti KTP dan NPWP untuk diunggah ke sistem perbankan digital. Pastikan sobat mengunggah dokumen melalui platform atau sistem yang resmi dan jangan lupa untuk memahami terlebih membaca persyaratan dahulu dengan dan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya proses verifikasi dokumen asli akan dilakukan secara virtual dan setelah berhasil maka setoran awal dapat dilakukan menggunakan fitur e-banking. Begitu pula proses penutupan rekening dapat dilakukan melalui daring tanpa perlu mengunjungi kantor bank.

#### **2. Otorisasi transaksi**

Otorisasi transaksi perbankan digital menerapkan prinsip self service sehingga dapat dilakukan secara daring tanpa melalui teller atau customer service yang biasanya ditemui di kantor cabang bank.

#### **3. Pengelolaan keuangan**

Salah satu fitur yang menarik yang dapat ditemui dalam layanan perbankan digital adalah fitur mengelola pos keuangan dan dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan nasabah dalam mengelola

#### **4. Pelayanan produk keuangan lainnya**

Layaknya layanan perbankan pada umumnya, perbankan digital juga menyediakan produk keuangan lainnya seperti tabungan rencana, deposito, pinjaman, bank assurance, transaksi e-commerce bahkan investasi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, digital Banking penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Penelitian kualitatif yang memperhatikan humanisme atau individu manusia dan perilaku manusia merupakan jawaban atas kesadaran bahwa semua akibat dari perbuatan manusia terpengaruh pada aspek-aspek internal individu. Aspek internal tersebut seperti kepercayaan, pandangan politik, dan latar belakang sosial dari individu yang

bersangkutan. Perencanaan tujuan strategi lembaga perbankan yaitu layanan baru, investasi keuangan yang mudah untuk nasabah yang didasarkan bank digital Banking

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kendala IB (internet banking)

Meskipun perbankan menawarkan berbagai fasilitas IB dengan berbagai manfaatnya namun nasabah masih menghadapi kendala untuk menggunakan IB. Hal ini disebabkan rendahnya kemampuan dalam mengaplikasikan IB karena nasabah tidak familiar dengan sistem IB yang ditawarkan oleh perbankan. Selain itu, tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem IB juga menyebabkan nasabah khawatir data pribadi diketahui orang lain atau uang yang dimiliki hilang. Beberapa nasabah juga merasa kesulitan dalam menggunakan IB karena harus melalui proses klik-klik antar menu dan fitur. Selain itu, sejumlah nasabah juga merasa fitur IB tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Diakui, IB merupakan pilihan yang tepat bagi perbankan sebagai upaya untuk mengurangi kontak fisik antara nasabah dengan pegawai bank, serta antara nasabah dengan nasabah lainnya. Namun, selain kendala yang berhubungan dengan sistem, menu, dan fitur IB, terdapat sejumlah alasan yang menjadikan penggunaan IB tidak optimal. Alasan tersebut berhubungan dengan faktor usia nasabah. Nasabah milenial cenderung lebih banyak memanfaatkan internet banking dibanding dengan nasabah usia dewasa. Nasabah milenial cenderung suka dengan sesuatu yang mudah, cepat dan murah. Maka dari itu, milenial membutuhkan teknologi yang bisa digunakan untuk mempermudah dan mempercepat mereka mendapatkan apa yang dibutuhkan. Namun bagi kalangan nasabah usia dewasa cenderung lebih hati-hati dalam menentukan pilihan teknologi karena khawatir dengan risiko yang ditimbulkan. Oleh karenanya itu, IB banyak digunakan nasabah bank yang berstatus milenial dibanding dewasa.

Di sisi lain pemanfaatan IB juga tergantung dari pendapatan nasabah, semakin tinggi pendapatan nasabah cenderung lebih memilih IB sebagai alternatif transaksi. IB dianggap lebih mempermudah transaksi yang dilakukan karena IB menawarkan berbagai fasilitas sesuai dengan kebutuhan nasabah. Bagi nasabah yang masuk golongan pendapatan menengah ke bawah, kebutuhan IB relatif rendah karena jumlah transaksi yang digunakan relatif lebih sedikit. Kejadian ini menyebabkan kebutuhan IB lebih didominasi oleh kelompok nasabah yang memiliki pendapatan menengah ke atas.

Kegunaan IB ini juga dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan masing-masing bank. Apabila nasabah sudah fanatik terhadap bank tertentu, rendahnya kualitas IB tidak menjadi alasan nasabah untuk pindah ke bank lain. Nasabah fanatik cenderung lebih memilih tidak menggunakan IB dibanding harus pindah ke bank lain. Pemahaman ini sering terjadi pada nasabah fanatik, seperti sejumlah nasabah bank syariah. Walaupun beberapa IB bank syariah tidak compatible dibanding dengan bank konvensional tetapi nasabah tersebut lebih memilih IB di bank syariah atau tidak menggunakan sama sekali.

Faktor pengetahuan nasabah juga berpengaruh terhadap pilihan nasabah untuk menggunakan IB dalam proses transaksi yang dilakukan. Masyarakat terpelajar yang tinggal di kota relatif lebih banyak memanfaatkan IB dibanding masyarakat desa. Masyarakat kota mendapatkan informasi dari berbagai pihak, dari tempat mereka belajar, tempat bekerja, kelompok teman, seperti grup media sosial. Pengetahuan cukup berpengaruh bagi nasabah untuk memutuskan apakah menggunakan IB atau tidak.

### **Optimalisasi Sosialisasi**

IB merupakan fasilitas yang mendukung kemudahan nasabah untuk melakukan transaksi dan menjaga nasabah dari pandemi Covid-19. Perbankan perlu mempertimbangkan kembali upaya untuk meningkatkan animo nasabah dalam penerapan IB. Sosialisasi penggunaan IB bisa dilakukan secara masif melalui media sosial dengan mengajak kerja sama artis, ulama atau tokoh masyarakat. Perbankan bisa mengemas isu penggunaan IB sebagai media yang aman untuk bertransaksi.

Media sosial seperti YouTube, Facebook, dan Twitter menunjukkan tingkat aksesibilitas yang lebih tinggi karena semua orang dapat dengan mudah mengakses aplikasi ini. Per Januari 2020, sebuah riset mengungkap sepuluh media sosial utama di Indonesia yaitu Youtube (132 juta pengguna), Whatsapp (125 juta pengguna), Facebook (122 juta pengguna), Instagram (120 juta pengguna), Line (89 juta pengguna), Twitter (78 juta pengguna), Facebook Messenger (71 juta pengguna), BlackBerry Messenger (57 juta pengguna), LinkedIn (50 juta pengguna), dan Pinterest (4 juta pengguna) (We are Social, 2020).

Fakta ini menunjukkan bahwa media sosial telah digunakan oleh seluruh masyarakat. Dengan demikian, penggunaan aplikasi media sosial membantu perbankan untuk menjangkau lebih banyak masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan internet untuk membantu nasabah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tuntutan kehidupan manusia modern yang menginginkan segala sesuatunya cepat, mudah dan murah.

### **PENUTUP**

Kesimpulan dari artikel ini adalah bahwa upaya inklusi keuangan dalam industri perbankan dapat secara signifikan meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan di suatu wilayah. Melalui kolaborasi antara lembaga keuangan, pemerintah, dan organisasi non-pemerintah serta melalui pengembangan infrastruktur dan literasi keuangan, masyarakat dapat memanfaatkan layanan perbankan untuk memajukan kehidupan ekonomi mereka.

### **REFERENSI**

- Rahmadani, N. D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Malang).
- Stefani, S. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Menggunakan Mobile-Banking di Era Pandemi Covid-19, (Kasus di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta) (Doctoral dissertation, STIE YKPN).
- Taniasari, N. P. S., Sitawati, A. A. R., & Arsawan, I. (2022). Strategi Promosi Layanan Digital Saving Oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kanca Tabanan Kediri (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).