



TRANSFORMASI LAYANAN PERBANKAN: DARI ANTRIAN PANJANG MENUJU BANKING IN YOUR POCKET

Muhammad Rizieq

Universitas Negeri Semarang

Suwarni

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Alamat: Universitas Negeri Semarang

Korespondensi penulis: mrizieqq@students.unnes.ac.id

Abstrak. Digital transformation has completely changed banking services and completely changed financial processes and consumer interactions. As the study focus on the shift from traditional to digital banking, so the effects of technology on the service delivery are learned in this study. This study used a qualitative descriptive technical approach and literature review in examining the evolution of technology in banking services. Digital banking, technical innovations such as blockchain and artificial intelligence, the movement towards a cashless society – these are all noteworthy areas of focus. The results show notable gains in customer satisfaction, operational effectiveness, and accessibility. Transaction techniques have seen a significant transformation because to digital payment systems and mobile banking, which have reduced reliance on cash and allowed for more flexible financial management. Some of the significant benefits of the change are lower bank operating costs, improved transaction security, and a more open economy. One of the main forces behind financial innovation and customer-focused service delivery is digital banking.

Keywords: Cashless Society Evolution; Digital Banking Transformation; Financial Technology Innovation

Abstrak. Transformasi digital telah mengubah sepenuhnya layanan perbankan dan sepenuhnya mengubah proses keuangan dan interaksi konsumen. Karena penelitian ini berfokus pada peralihan dari perbankan tradisional ke perbankan digital, maka pengaruh teknologi terhadap pemberian layanan dipelajari dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan teknis deskriptif kualitatif dan tinjauan literatur dalam mengkaji evolusi teknologi dalam layanan perbankan. Perbankan digital, inovasi teknis seperti blockchain dan kecerdasan buatan, gerakan menuju masyarakat tanpa uang tunai – semuanya merupakan area fokus yang perlu diperhatikan. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepuasan pelanggan, efektivitas operasional, dan aksesibilitas. Teknik transaksi telah mengalami transformasi yang signifikan berkat sistem pembayaran digital dan mobile banking, yang telah mengurangi ketergantungan pada uang tunai dan memungkinkan pengelolaan keuangan yang lebih fleksibel. Beberapa manfaat signifikan dari perubahan ini adalah biaya operasional bank yang lebih rendah, keamanan transaksi yang lebih baik, dan perekonomian yang lebih terbuka. Salah satu kekuatan utama di balik inovasi keuangan dan pemberian layanan yang berfokus pada pelanggan adalah perbankan digital.

Kata Kunci: Evolusi Masyarakat Tanpa Uang Tunai; Transformasi Perbankan Digital; Inovasi Teknologi Keuangan

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan sektor yang berperan penting dalam mendukung berbagai kegiatan ekonomi, mulai dari penyimpanan uang hingga pemberian layanan finansial. Selama beberapa dekade, layanan perbankan konvensional telah menjadi satu-satunya pilihan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan juga mengalami perubahan.¹ Jika dahulu nasabah merasa cukup dengan layanan langsung di kantor bank, kini

¹ Berry A Harahap et al., “Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (Cbdc) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter Dan Makroekonomi,” *Bank Indonesia* 2, no. 1 (2017): 80.

banyak dari mereka menginginkan layanan yang lebih cepat, fleksibel, dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja.

Salah satu perubahan signifikan adalah meningkatnya permintaan terhadap layanan perbankan digital yang mampu menjawab kebutuhan akan kemudahan dan efisiensi. Masyarakat modern semakin bergantung pada perangkat teknologi, terutama ponsel pintar, untuk mengelola aktivitas sehari-hari, termasuk kegiatan perbankan. Kemudahan dalam melakukan transaksi melalui perangkat genggam mendorong perbankan untuk berinovasi, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah yang dinamis. Oleh karena itu, transformasi layanan perbankan menjadi hal yang sangat relevan dalam menghadapi persaingan dan memenuhi ekspektasi konsumen saat ini.²

Pada masa lalu, nasabah sering kali harus menghadapi antrian panjang dan waktu tunggu yang lama ketika mengunjungi kantor cabang bank untuk melakukan transaksi. Kondisi ini tidak hanya menguras waktu tetapi juga energi, terutama bagi mereka yang memiliki jadwal padat. Selain itu, layanan perbankan tradisional hanya tersedia pada jam-jam operasional yang terbatas, sehingga menyulitkan nasabah untuk mengakses layanan di luar jam kerja. Terlebih lagi, prosedur transaksi konvensional,³ seperti pengajuan pinjaman atau pembukaan rekening, membutuhkan proses administrasi yang panjang dan berbelit-belit.

Keterbatasan layanan tradisional ini menciptakan tantangan bagi perbankan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Bank-bank yang tidak segera beradaptasi dengan permintaan akan akses yang lebih fleksibel dan layanan yang lebih cepat berisiko kehilangan pelanggan. Selain itu, persaingan antarbank juga semakin ketat, dan bank-bank non-tradisional yang menawarkan layanan berbasis digital mulai menarik perhatian masyarakat. Tantangan ini semakin mendesak bank untuk melakukan inovasi dalam sistem pelayanan mereka. Artikel ini bertujuan untuk menguraikan transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional yang mengandalkan interaksi langsung menjadi layanan berbasis digital yang memungkinkan akses melalui perangkat genggam, atau lebih dikenal dengan istilah "banking in your pocket." Transformasi ini mencerminkan perubahan cara bank dalam memberikan layanan kepada nasabah, yang tidak lagi terbatas oleh batasan geografis maupun waktu. Dengan memperkenalkan layanan perbankan yang dapat diakses melalui aplikasi pada ponsel pintar, bank dapat memberikan solusi yang lebih praktis dan cepat untuk beragam kebutuhan finansial.

Transformasi layanan perbankan digital tidak hanya membawa kemudahan bagi nasabah, tetapi juga membuka peluang bagi bank untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan layanan mereka. Dengan beralih ke platform digital, bank dapat mengurangi biaya operasional terkait layanan di kantor cabang, seperti biaya pemeliharaan fasilitas fisik dan staf yang besar. Selain itu, layanan perbankan digital dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya sulit dijangkau oleh bank, sehingga meningkatkan inklusi keuangan di kalangan masyarakat luas.

Di sisi lain, transformasi layanan perbankan ke digital juga memiliki tantangan tersendiri. Salah satu kekhawatiran utama adalah keamanan data nasabah dan risiko peretasan yang meningkat dengan adanya transaksi online. Ketika nasabah semakin banyak beralih ke layanan

² Yohanes Ngamal and Maximus Ali Perajaka, "Penerapan Model Manajemen Risiko Teknologi Digital Di Lembaga Perbankan Berkaca Pada Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia," *Jurnal Manajemen Risiko* 2, no. 2 (2022): 59–74.

³ Astri Dwi Andriani et al., *Transformasi Indonesia Menuju Cashless Society* (Tohar Media, 2022).

digital, keamanan data dan privasi menjadi prioritas utama yang harus dijaga oleh bank. Oleh karena itu, artikel ini juga akan membahas tantangan yang dihadapi bank dalam menjamin keamanan dan kenyamanan layanan perbankan digital bagi nasabah.

Transformasi ini tidak hanya penting bagi bank, tetapi juga bagi masyarakat luas yang menjadi konsumen layanan tersebut. Adanya layanan perbankan yang lebih cepat dan fleksibel memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengelola keuangan pribadi mereka. Dari yang sebelumnya harus datang ke bank untuk menabung, kini masyarakat dapat menabung, melakukan transfer, atau pembayaran tagihan hanya melalui ponsel pintar. Fleksibilitas ini diharapkan dapat meningkatkan literasi dan inklusi keuangan, serta mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan layanan perbankan. Bagi bank, adaptasi terhadap digitalisasi adalah langkah strategis dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perbankan. Bank yang berhasil memanfaatkan teknologi digital tidak hanya dapat mempertahankan nasabah yang ada, tetapi juga menarik nasabah baru yang menginginkan akses cepat dan mudah. Dalam jangka panjang, transformasi ini memungkinkan bank untuk menciptakan ekosistem keuangan yang lebih terintegrasi, di mana berbagai layanan dapat diakses secara mudah dalam satu aplikasi.

Secara keseluruhan, peralihan dari layanan perbankan tradisional menuju perbankan digital merupakan transformasi yang tidak dapat dihindari oleh industri perbankan saat ini. Artikel ini akan membahas perkembangan layanan perbankan digital, manfaat dan tantangan yang muncul, serta pandangan terhadap masa depan layanan “banking in your pocket.” Dengan memahami aspek-aspek ini, diharapkan masyarakat dapat lebih siap menyambut inovasi perbankan yang semakin maju, sementara bank terus berupaya menciptakan layanan yang lebih inovatif dan aman bagi nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional ke digital, dengan metode pengumpulan data melalui kajian literatur dan dokumentasi dari laporan bank, artikel jurnal, serta penelitian sebelumnya. Data utama berasal dari laporan tahunan bank besar di Indonesia dan literatur akademik, yang dianalisis menggunakan teknik analisis isi untuk mengeksplorasi faktor pendorong digitalisasi perbankan, tantangan transformasi, dan dampaknya terhadap layanan perbankan. Fokus analisis diarahkan pada kemampuan layanan digital mengatasi kendala layanan tradisional, potensi risiko teknologi, serta mengkaji kepuasan dan preferensi nasabah terhadap konsep “banking in your pocket”, dengan tujuan memberikan gambaran komprehensif tentang evolusi layanan perbankan di era digital.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. PERKEMBANGAN TEKNOLOGI DALAM LAYANAN PERBANKAN

1.1 Evolusi Teknologi Perbankan

Perbankan konvensional pada awalnya sangat bergantung pada layanan langsung di kantor bank dengan teller sebagai penghubung utama antara nasabah dan bank. Untuk melakukan transaksi, nasabah harus datang langsung ke bank dan mengantre, yang seringkali memakan waktu. Inovasi pertama dalam perbankan modern adalah mesin ATM (Automated Teller Machine), yang memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dasar seperti penarikan tunai, transfer, dan pengecekan saldo tanpa harus berinteraksi langsung

dengan petugas bank. ATM menjadi langkah pertama menuju layanan perbankan yang lebih mandiri dan efisien.⁴

Seiring perkembangan internet, bank mulai memperkenalkan layanan internet banking, yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening dan melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat komputer. Kemudian, kehadiran ponsel pintar dan aplikasi mobile banking membawa revolusi lebih lanjut. Melalui aplikasi, nasabah dapat mengelola rekening mereka, melakukan pembayaran, transfer uang, hingga investasi tanpa perlu datang ke bank.⁵ Saat ini, bank bahkan menyediakan layanan customer service berbasis chatbot dan kecerdasan buatan untuk membantu nasabah kapan pun dibutuhkan, sehingga semakin mempermudah akses layanan perbankan di mana saja dan kapan saja.

1.2 Faktor-Faktor Pendorong Digitalisasi

Beberapa faktor utama mendorong bank untuk beralih ke layanan digital. Pertama adalah kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan penyediaan layanan perbankan melalui aplikasi dan platform digital dengan mudah. Kedua, perubahan ekspektasi konsumen modern yang menginginkan kenyamanan, kecepatan, dan aksesibilitas dalam bertransaksi turut menjadi alasan bank berinvestasi pada teknologi. Penggunaan ponsel pintar yang tinggi di masyarakat juga mendorong bank untuk menawarkan layanan yang sesuai dengan gaya hidup mobile.⁶

Pandemi COVID-19 semakin mempercepat adopsi layanan digital di industri perbankan. Dengan adanya pembatasan aktivitas fisik dan anjuran untuk menjaga jarak sosial, bank harus mengurangi interaksi langsung di kantor cabang dan mendorong nasabah untuk menggunakan layanan digital. Transformasi ini tidak hanya mendukung upaya bank untuk tetap melayani nasabah dalam kondisi pandemi, tetapi juga membantu mereka mempercepat digitalisasi layanan demi menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin akrab dengan transaksi online.

1.3 Dampak Perubahan Teknologi pada Perilaku Konsumen

Teknologi digital yang diterapkan dalam perbankan telah mengubah cara nasabah mengelola keuangan mereka. Nasabah tidak lagi perlu mendatangi bank secara fisik untuk sekadar menabung atau membayar tagihan; mereka bisa melakukannya kapan saja hanya melalui aplikasi di ponsel. Kemudahan ini mengubah ekspektasi nasabah terhadap layanan perbankan yang cepat, efisien, dan dapat diakses secara instan. Bagi sebagian besar masyarakat, mobile banking telah menjadi kebutuhan sehari-hari yang sangat penting untuk mengatur keuangan secara mandiri.

Selain itu, teknologi telah membuka peluang bagi personalisasi layanan yang lebih tinggi. Bank kini dapat memanfaatkan data nasabah untuk menawarkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi individu. Misalnya, bank dapat memberikan rekomendasi produk investasi yang tepat berdasarkan pola transaksi nasabah atau mengirimkan notifikasi otomatis untuk pengingat tagihan bulanan. Perubahan ini mendorong nasabah untuk lebih

⁴ Johan Johan, "Inovasi Dalam Teknologi Keuangan: Mengubah Praktik Perbankan Dan Investasi Tradisional," *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 2, no. 2 (2024): 296–314.

⁵ Ferozi Ramdana Irsyad et al., "Menghadapi Era Baru: Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia," *Transformasi: Journal Of Economics And Business Management* 3, no. 2 (2024): 29–46.

⁶ Alidha, Merialda, Anindya Putri Sari, Rifa Sopiattunnisa, Aulia Azzahra, and Lintang Nurhalizah. "Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah di Era Revolusi Industri 4.0." *Contemporary Journal of Applied Sciences* 2, no. 3 (2024).

aktif menggunakan layanan digital dan mempercepat adaptasi terhadap gaya hidup tanpa tunai.⁷

2. MANFAAT TRANSFORMASI MENUJU "BANKING IN YOUR POCKET"

2.1 Keuntungan Bagi Nasabah

Transformasi menuju digital banking membawa sejumlah keuntungan langsung bagi nasabah. Akses yang fleksibel adalah salah satunya, di mana layanan perbankan dapat dijangkau kapan saja dan dari mana saja melalui aplikasi di ponsel. Hal ini sangat membantu terutama bagi nasabah yang tidak punya banyak waktu untuk mengunjungi kantor cabang. Dengan layanan digital, berbagai kebutuhan finansial mulai dari transfer dana hingga pembayaran tagihan dapat dilakukan dalam beberapa ketukan jari.⁸ Selain itu, aplikasi mobile banking menghilangkan batasan jam operasional bank, sehingga nasabah dapat mengakses layanan kapan saja, bahkan di luar jam kerja atau hari libur.

Kemudahan ini juga didukung oleh proses yang lebih cepat dan efisien. Transaksi yang sebelumnya memerlukan beberapa tahap administrasi kini dapat diselesaikan dalam hitungan detik melalui aplikasi. Banyak bank bahkan telah menambahkan opsi pembukaan rekening dan pengajuan kredit secara digital, yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan layanan tanpa perlu tatap muka. Selain itu, digital banking sering kali memberikan promo khusus atau diskon pada pembayaran tertentu, seperti pembelian pulsa atau pembayaran tagihan, yang memberikan nilai tambah bagi pengguna aplikasi.⁹ Keuntungan ini semakin meningkatkan pengalaman nasabah, membuat digital banking menjadi solusi yang semakin diminati.

2.2 Efisiensi Operasional untuk Perbankan

Bagi institusi perbankan, digitalisasi tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga secara signifikan mengurangi biaya operasional. Dengan layanan digital, bank dapat mengurangi kebutuhan cabang fisik dan mengurangi pengeluaran terkait, seperti biaya sewa gedung, listrik, dan pemeliharaan. Pengurangan cabang fisik ini terutama dilakukan pada area yang sudah memiliki penetrasi layanan digital tinggi, sehingga nasabah dapat sepenuhnya mengandalkan aplikasi perbankan untuk kebutuhan sehari-hari.¹⁰

Teknologi digital juga membantu automasi proses internal, seperti pemrosesan data dan transaksi, yang mengurangi kebutuhan tenaga kerja untuk tugas-tugas yang berulang. Misalnya, teknologi AI kini digunakan dalam verifikasi data dan identifikasi nasabah, yang mempercepat waktu respons dan meningkatkan kecepatan layanan secara keseluruhan. Pengurangan pekerjaan administratif ini memungkinkan staf untuk fokus pada tugas yang lebih strategis, seperti pengembangan produk dan hubungan pelanggan, sehingga efisiensi meningkat tidak hanya dari sisi biaya tetapi juga kualitas layanan.¹¹

⁷ Liviana Miftah Lestari et al., "Tantangan Dan Peluang Transformasi Bank Sentral Di Era Digital," *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 6 (2024): 618–28.

⁸ Satrio Ronggo Buwono, Lastuti Abubakar, and Tri Handayani, "Kesiapan Perbankan Menuju Transformasi Digital Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Financial Technology (Fintech)," *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran* 3, no. 2 (2022): 228–41.

⁹ Ramen A Purba et al., "Aplikasi Teknologi Informasi: Teori Dan Implementasi" (Yayasan Kita Menulis, 2020).

¹⁰ Muhlis Muhlis, Agus Toni, and Fadia Ayu Ningrum, "Analisis Profitabilitas Terhadap Efisiensi Operasional Di Perbankan Syariah," *Jurnal Istiqro* 7, no. 2 (2021): 141–50.

¹¹ Judijanto, Loso, Al-Amin Al-Amin, and Lukman Nurhakim. "Implementasi Teknologi Artificial Intelligence dan Machine Learning dalam Praktik Akuntansi dan Audit: Sebuah Revolusi atau Evolusi." *COSMOS: Jurnal Ilmu Pendidikan, Ekonomi dan Teknologi* 1, no. 6 (2024): 470–483.

2.3 Contoh Fitur Layanan Terintegrasi

Layanan mobile banking saat ini menawarkan fitur-fitur yang semakin terintegrasi, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah secara lebih lengkap. Salah satu fitur yang paling populer adalah pembayaran tagihan dan transfer antarbank.¹² Fitur ini memungkinkan nasabah untuk melunasi berbagai tagihan, mulai dari listrik, air, hingga layanan streaming, hanya dalam satu aplikasi tanpa perlu keluar rumah atau datang ke loket pembayaran. Fitur ini menghemat waktu dan memberikan kenyamanan bagi nasabah yang memiliki gaya hidup sibuk.

Selain layanan dasar, beberapa bank juga menyediakan akses ke investasi dan asuransi langsung dari aplikasi, yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengelola portofolio mereka. Melalui fitur investasi, misalnya, nasabah dapat membeli reksa dana, saham, atau produk investasi lainnya secara langsung dan memantau perkembangannya kapan saja. Integrasi ini memungkinkan nasabah untuk mendapatkan layanan finansial yang komprehensif hanya dengan satu aplikasi.¹³

Fitur-fitur tambahan seperti notifikasi pengingat tagihan, laporan pengeluaran bulanan, dan penilaian credit score juga semakin banyak ditawarkan untuk membantu nasabah mengelola keuangan pribadi mereka. Dengan fitur laporan bulanan, misalnya, nasabah dapat melihat dan menganalisis pengeluaran mereka sehingga mereka lebih bijaksana dalam mengatur anggaran. Di sisi lain, notifikasi otomatis untuk pembayaran tagihan membantu nasabah agar tidak melewatkan kewajiban pembayaran penting, mengurangi risiko keterlambatan, dan menjaga reputasi kredit mereka.¹⁴

3. MASA DEPAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

3.1 Tren Teknologi Masa Depan di Perbankan

Perkembangan teknologi masa depan seperti kecerdasan buatan (AI) dan blockchain diperkirakan akan mengubah industri perbankan dengan cara yang lebih signifikan. AI telah banyak digunakan dalam berbagai aplikasi perbankan, terutama dalam analisis data dan layanan pelanggan. Dalam waktu dekat, teknologi ini diharapkan mampu melakukan analisis keuangan yang lebih kompleks, seperti memberikan saran keuangan yang dipersonalisasi berdasarkan data transaksi nasabah, hingga mendeteksi potensi penipuan dengan lebih akurat.¹⁵ Kecerdasan buatan juga membuka peluang bagi bank untuk menghadirkan layanan otomatis yang mampu merespons kebutuhan nasabah secara real-time.

Di sisi lain, blockchain dianggap sebagai teknologi revolusioner yang menawarkan transparansi dan keamanan yang lebih tinggi untuk transaksi digital. Dengan sistem terdesentralisasi, blockchain memungkinkan transaksi yang terenkripsi dan tercatat di banyak komputer secara bersamaan, sehingga memperkecil risiko peretasan. Beberapa bank besar dunia telah mulai mengadopsi teknologi blockchain untuk proses transfer internasional, yang biasanya memerlukan waktu dan biaya tinggi. Dengan teknologi ini,

¹² Dessy Dwi Pratiwi, "IMPLEMENTASI LAYANAN MUAMALAT DIN (DIGITAL ISLAMIC NETWORK) DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI BANK MUAMALAT," *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2024): 34–44.

¹³ Aziz Budi Setiawan, "Perbankan Syariah: Challenges Dan Opportunity Untuk Pengembangan Di Indonesia," *Jurnal Kordinat* 8, no. 1 (2015): 1–42.

¹⁴ Intan Nuraeni, Lucky Nugroho, and Dian Sugiarti, "Kajian Knowledge Based Theory Dalam Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Dan Bank Mandiri)," *Pelita: Jurnal Penelitian, Terapan Dan Aplikatif* 1, no. 2 (2024): 78–95.

¹⁵ Chandra Lukita and Adam Faturahman, "Perkembangan Fintech Terhadap Crowdfunding Dan Blockchain Di Era Disrupsi 4.0," *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi* 1, no. 1 (2022): 9–19.

transfer lintas batas dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, mengurangi ketergantungan pada perantara.¹⁶

Tidak hanya itu, teknologi biometrik juga akan semakin populer dalam meningkatkan keamanan perbankan digital. Teknologi seperti pemindai sidik jari, pengenalan wajah, hingga otentikasi suara dapat digunakan untuk memastikan bahwa hanya nasabah yang berhak yang dapat mengakses akun mereka.¹⁷ Penggunaan biometrik tidak hanya meningkatkan keamanan, tetapi juga memberikan kemudahan karena nasabah tidak perlu lagi mengingat kata sandi yang kompleks. Seiring dengan terus berkembangnya teknologi, perbankan digital akan semakin mengarah pada layanan yang aman, cepat, dan mudah diakses oleh nasabah.

3.2 Inovasi Berkelanjutan dalam Perbankan

Industri perbankan membutuhkan inovasi yang berkelanjutan untuk tetap relevan dan kompetitif dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berubah. Dalam dunia yang serba digital, bank perlu berinovasi untuk mengembangkan fitur-fitur baru dan memperbarui teknologi yang ada agar tetap menarik bagi nasabah. Misalnya, penambahan fitur pembayaran berbasis QR code, integrasi dengan aplikasi dompet digital, serta layanan yang dipersonalisasi menjadi langkah-langkah penting untuk menjaga kepuasan nasabah.¹⁸ Inovasi yang berkelanjutan ini juga penting dalam menghadapi tantangan keamanan yang terus berkembang dan dalam menyesuaikan diri dengan regulasi yang dinamis.

3.3 Menuju Masyarakat Tanpa Tunai

Perkembangan perbankan digital mendukung terbentuknya masyarakat tanpa tunai (cashless society), di mana transaksi lebih banyak dilakukan secara digital daripada menggunakan uang fisik. Dengan kehadiran layanan mobile banking dan dompet digital, masyarakat semakin terbiasa menggunakan metode pembayaran nontunai dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, penggunaan QR code, kartu prabayar, dan layanan transfer antarbank yang cepat membuat transaksi digital semakin mudah diterima oleh berbagai kalangan.¹⁹ Kehadiran masyarakat tanpa tunai ini tidak hanya mempermudah transaksi bagi konsumen, tetapi juga mengurangi risiko penanganan uang fisik yang rentan terhadap kejahatan dan kerusakan.

Masyarakat tanpa tunai juga menawarkan efisiensi bagi pemerintah dan pelaku bisnis. Dengan lebih banyak transaksi tercatat secara digital, pemerintah dapat mengelola pajak dan memantau peredaran uang dengan lebih baik. Selain itu, pelaku bisnis juga diuntungkan karena transaksi digital mempercepat proses pembayaran dan mengurangi ketergantungan pada uang tunai. Dengan semakin berkembangnya perbankan digital, transisi menuju masyarakat tanpa tunai tampak semakin mungkin terwujud dalam waktu dekat, menciptakan ekosistem ekonomi yang lebih modern, aman, dan efisien.²⁰

¹⁶ Adha, Lalu Adi. "Digitalisasi industri dan pengaruhnya terhadap ketenagakerjaan dan hubungan kerja di Indonesia." *Jurnal Kompilasi Hukum* 5, no. 2 (2020): 267-298.

¹⁷ Muhammad Khairul Faridi, "Kejahatan Siber Dalam Bidang Perbankan," *Cyber Security Dan Forensik Digital* 1, no. 2 (2019): 57-61.

¹⁸ Siti Bunga Fatimah and Achsanika Hendratmi, "Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* Vol. 7 No. 4 April 2020: 7, no. 4 (2020): 795-813.

¹⁹ Sheila Gita Ardana et al., "Efektivitas Penggunaan QRIS Bagi Kalangan Mahasiswa UNNES Untuk Transaksi Pembayaran Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Pada Era Digitalisasi," *Jurnal Potensial* 2, no. 2 (2023): 167-83.

²⁰ Cristina M Manurung et al., "Efektivitas Program Q-Ris (Quick Response Code Indonesian Standard) Oleh Bank Indonesia Dalam Meningkatkan Transaksi Non-Tunai," *Global Leadership Organizational Research in Management* 2, no. 3 (2024): 68-88.

KESIMPULAN

Transformasi layanan perbankan menuju digital telah membawa perubahan fundamental dalam cara masyarakat mengakses dan mengelola keuangan, memberikan kemudahan akses tanpa batasan waktu dan tempat melalui inovasi seperti mobile banking dan internet banking. Bagi bank, digitalisasi tidak hanya menurunkan biaya operasional, tetapi juga membuka peluang pemanfaatan teknologi canggih seperti kecerdasan buatan, blockchain, dan biometrik untuk meningkatkan keamanan dan personalisasi layanan. Meskipun menghadapi tantangan keamanan data dan aksesibilitas, perbankan digital diprediksi akan terus berkembang dan berperan penting dalam membentuk masyarakat tanpa tunai, menciptakan ekosistem ekonomi yang lebih efisien, teratur, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Lalu Adi. "Digitalisasi Industri Dan Pengaruhnya Terhadap Ketenagakerjaan Dan Hubungan Kerja Di Indonesia." *Jurnal Kompilasi Hukum* 5, no. 2 (2020): 267–98.
- Alidha, Merialda, Anindya Putri Sari, Rifa Sopiattunnisa, Aulia Azzahra, and Lintang Nurhalizah. "Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Era Revolusi Industri 4.0." *Contemporary Journal of Applied Sciences* 2, no. 3 (2024).
- Andriani, Astri Dwi, Rosdita Indah Yuniawati, Dini Hamidin, Aji Priambodo, Maman Sulaeman, Leni Susanti, Arif Darmawan, and Samuel Martono. *Transformasi Indonesia Menuju Cashless Society*. Tohar Media, 2022.
- Ardana, Sheila Gita, Alya Shafa Luqyana, Indri Ayu Listi Antono, Rahma Puspita Rahayu, Laiti Qonita, Shavira Aulia Zahra, and Ferix Alsyahtat. "Efektifitas Penggunaan QRIS Bagi Kalangan Mahasiswa UNNES Untuk Transaksi Pembayaran Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Pada Era Digitalisasi." *Jurnal Potensial* 2, no. 2 (2023): 167–83.
- Buwono, Satrio Ronggo, Lastuti Abubakar, and Tri Handayani. "Kesiapan Perbankan Menuju Transformasi Digital Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Financial Technology (Fintech)." *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran* 3, no. 2 (2022): 228–41.
- Faridi, Muhammad Khairul. "Kejahatan Siber Dalam Bidang Perbankan." *Cyber Security Dan Forensik Digital* 1, no. 2 (2019): 57–61.
- Fatimah, Siti Bunga, and Achsanika Hendratmi. "Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* Vol. 7 No. 4 April 2020: 7, no. 4 (2020): 795–813.
- Harahap, Berry A, Pakasa Bary Idham, Anggita Cinditya M Kusuma, and Robbi Nur Rakhman. "Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (Cbdc) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter Dan Makroekonomi." *Bank Indonesia* 2, no. 1 (2017): 80.
- Irsyad, Ferozi Ramdana, Filja Azkiah Siregar, Jonatan Marbun, and Hasyim Hasyim. "Menghadapi Era Baru: Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia." *Transformasi: Journal Of Economics And Business Management* 3, no. 2 (2024): 29–46.

- Johan, Johan. "Inovasi Dalam Teknologi Keuangan: Mengubah Praktik Perbankan Dan Investasi Tradisional." *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 2, no. 2 (2024): 296–314.
- Judijanto, Loso, Al-Amin Al-Amin, and Lukman Nurhakim. "Implementasi Teknologi Artificial Intelligence Dan Machine Learning Dalam Praktik Akuntansi Dan Audit: Sebuah Revolusi Atau Evolusi." *COSMOS: Jurnal Ilmu Pendidikan, Ekonomi Dan Teknologi* 1, no. 6 (2024): 470–83.
- Lestari, Liviana Miftah, Uly Sunil Asyura, Vaza Zahiduz Zaka, and Rini Puji Astuti. "Tantangan Dan Peluang Transformasi Bank Sentral Di Era Digital." *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 6 (2024): 618–28.
- Lukita, Chandra, and Adam Faturahman. "Perkembangan Fintech Terhadap Crowdfunding Dan Blockchain Di Era Disrupsi 4.0." *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi* 1, no. 1 (2022): 9–19.
- Manurung, Cristina M, Jelita Novianma Sipahutar, Afina Charolin, Zaki Edi Saputra, and Hasyim Hasyim. "Efektivitas Program Q-Ris (Quick Response Code Indonesian Standard) Oleh Bank Indonesia Dalam Meningkatkan Transaksi Non-Tunai." *Global Leadership Organizational Research in Management* 2, no. 3 (2024): 68–88.
- Muhlis, Muhlis, Agus Toni, and Fadia Ayu Ningrum. "Analisis Profitabilitas Terhadap Efisiensi Operasional Di Perbankan Syariah." *Jurnal Istiqro* 7, no. 2 (2021): 141–50.
- Ngamal, Yohanes, and Maximus Ali Perajaka. "Penerapan Model Manajemen Risiko Teknologi Digital Di Lembaga Perbankan Berkaca Pada Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia." *Jurnal Manajemen Risiko* 2, no. 2 (2022): 59–74.
- Nuraeni, Intan, Lucky Nugroho, and Dian Sugiarti. "Kajian Knowledge Based Theory Dalam Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Dan Bank Mandiri)." *Pelita: Jurnal Penelitian, Terapan Dan Aplikatif* 1, no. 2 (2024): 78–95.
- Pratiwi, Dessy Dwi. "IMPLEMENTASI LAYANAN MUAMALAT DIN (DIGITAL ISLAMIC NETWORK) DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI BANK MUAMALAT." *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2024): 34–44.
- Purba, Ramen A, Andriasan Sudarso, Hery Pandapotan Silitonga, Sisca Sisca, Supitriyani Supitriyani, Yusmanizar Yusmanizar, Lora Ekana Nainggolan, Acai Sudirman, Reni Dwi Widyastuti, and Andi Dian Novita. "Aplikasi Teknologi Informasi: Teori Dan Implementasi." Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Setiawan, Aziz Budi. "Perbankan Syariah; Challenges Dan Opportunity Untuk Pengembangan Di Indonesia." *Jurnal Kordinat* 8, no. 1 (2015): 1–42.