

## Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi Di Era 4.0

Ria Tiffany Tambunan<sup>1</sup>, M. Irwan Padli Nasution<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
tifantamm@gmail.com<sup>1</sup>, irwannst@uinsu.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to study the current Industrial Revolution 4.0 which will affect major changes in digital technology. Digitalization can affect the development of various industries very quickly. One of them is the growing business sector more efficiently and effectively. Therefore, technological advances in the business world can encourage the business world to continue to innovate and launch new products so as not to be eroded by time. Digital transformation is not just a transition from traditional banking to a digital world, it is a major shift in how banks and other financial institutions learn, interact and satisfy their customers. Digital transformation begins with understanding digital customer behavior, likes and dislikes, and the shifts that lead to major organizational shifts from product-centric to customer-centric. Banking needs in this digital era are everywhere at any time. Therefore, banking needs innovation, resilience, security, optimization, and drive to meet the demands of tech-savvy customers. If a bank does not meet customer needs, customers are willing to move to another bank that meets their needs.*

**Keywords:** Digitalization, Islamic Banking, Revolution 4.0

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari Revolusi Industri 4.0 saat ini akan mempengaruhi perubahan besar dalam teknologi digital. Digitalisasi dapat mempengaruhi perkembangan berbagai industri dengan sangat cepat. Salah satunya adalah sektor bisnis yang berkembang lebih efisien dan efektif. Oleh karena itu, kemajuan teknologi di dunia usaha dapat mendorong dunia usaha untuk terus berinovasi dan meluncurkan produk-produk baru agar tidak tergerus oleh waktu. Transformasi digital bukan hanya transisi dari perbankan tradisional ke dunia digital, ini adalah peralihan besar dalam cara bank dan lembaga keuangan lainnya belajar, berinteraksi, dan memuaskan pelanggan mereka. Transformasi digital dimulai dengan memahami perilaku pelanggan digital, suka dan tidak suka, dan pergeseran yang mengarah pada pergeseran organisasi besar dari produk-sentris ke pelanggan-sentris. Kebutuhan perbankan di era digital ini ada dimana-mana setiap saat. Oleh karena itu, perbankan membutuhkan inovasi, ketahanan, keamanan, optimalisasi, dan dorongan untuk memenuhi kemauan pelanggan yang paham teknologi. Jika suatu bank tidak memenuhi keperluan nasabah, nasabah bersedia berpindah ke bank lain yang memenuhi kebutuhannya.

**Kata Kunci :** Digitalisasi, Perbankan Syariah, Revolusi 4.0

## PENDAHULUAN

Era industri 4.0 merupakan suatu perkembangan atau perubahan yang pesat meliputi seluruh aspek aktivitas kegiatan industri dan kehidupan manusia dengan pemanfaatan teknologi digital dan internet. Industri 4.0 juga dikatakan sebagai kegiatan produksi yang sistematis melalui penggunaan teknologi nirkabel dan big data, membuat penggunaan data lebih tepat dengan sistem server, mengintegrasikan semua beroperasi secara otomatis dalam suatu sistem.

Dari waktu ke waktu, situasi industri perbankan Indonesia telah menghadapi banyak perputaran. Hal ini tidak hanya disebabkan oleh tren internal dalam industri perbankan, tetapi juga terkait erat dengan pengaruh perkembangan di luar industri perbankan, seperti bisnis, politik, hukum, dan entitas sosial. Era digital semakin mendekat dan mengubah model hidup masyarakat Indonesia khususnya yang berada di industri keuangan seperti perbankan. Lembaga jasa keuangan harus bisa merespon dengan cepat perubahan ini agar siap mengalami inovasi perbankan digital. Sektor perbankan saat ini sedang menghadapi transformasi menuju era digital. Transformasi industri perbankan merupakan reaksi terhadap Fenomena perkembangan financial technology (fintech) dan revolusi teknologi digital (4th revolution industry-digital industry). Layanan tersebut membawa bank ke dalam suatu era baru, yaitu era layanan perbankan digital. Penyelenggaraan layanan perbankan digital bertujuan untuk dapat menyebarkan dan memfasilitasi inklusi keuangan dan akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang bisa dilaksanakan tanpa mengenal batasan waktu dan tempat.

Banyak bank swasta dan bank pembangunan daerah (BPD) akan meningkatkan investasi di bidang teknologi. Hal ini dilangsungkan serta meningkatkan kehadiran perusahaan financial technology di berbagai daerah untuk memasarkan alternatif transaksi keuangan. Perbankan bisa memajukan layanan perbankan digital dan memanfaatkan peluang ekonomi digital, era Revolusi Industri 4.0, dan era Perbankan Digital 4.0. sesuai dengan pedoman POJK yang baru yaitu POJK12/POJK.03/2018 yaitu Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital.

Fitur mendasar dari era digital baru yaitu bahwa ia mengambil ukuran dan gambaran baru dari hari ke hari. Sekalipun bank cenderung untuk tidak berubah karena struktur, bentuk bisnis, dan karakteristik lainnya, sebagian besar bank menyesuaikan bisnisnya dengan lingkungan bisnis yang berubah, sehingga proses Adopt and implement tertentu. Proses ini mewujudkan produk dan layanan

perbankan baru yang terlibat langsung dengan prosedur digitalisasi. Ini menunjukkan bahwa sektor perbankan menanggapi perubahan yang akan datang dengan serius. pasar. Tentunya dengan persaingan pasar yang luas, berbagai layanan direncanakan secara paralel dengan layanan perbankan. Ini merupakan keunggulan pasar dan, tentu saja, tantangan terbesar bagi bank di masa depan (Mekinjic, 2019). Dalam hal ini, sangat penting untuk dikenal bahwa bank bukan hanya pesaing bank lain, tetapi juga perusahaan teknologi tinggi dengan fasilitas serupa yang timbul dalam sekitar tahun terakhir dan mulai memasarkan fasilitas serupa ini. Perusahaan-perusahaan ini memiliki metode pembayaran dan basis data pelanggan sendiri, yang mengambil sebagian dari pendapatan bank. Semua ini jelas berarti bahwa bank perlu fokus pada inovasi perbankan dan meningkatkan strategi dan bentuk bisnis baru untuk beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang baru.

Selain aktivitas memperkenalkan layanan baru dan menyesuaikannya dengan pasar, bank perlu memastikan kualitas layanan yang optimal, sehingga fokusnya tentu pada nasabah bank. Puaskan pelanggan Anda yang sudah ada dan tarik pelanggan baru ke bank Anda. Sangat penting untuk mengiringi proses transformasi layanan perbankan ini dengan terus melayani pasar dan kebutuhan nasabah. Karena setiap bank harus ingat bahwa ia memiliki pelanggan yang sudah ada dan akan memilikinya di masa depan. Ini tidak hanya mencakup layanan perbankan reguler, tetapi juga nasabah yang secara konsisten tidak melaksanakan layanan perbankan dalam jangka waktu tertentu. Oleh hal ini, bank perlu menjajaki tahap terbaik dalam mentransformasi unit bisnis mereka dan mempromosikan cabang perbankan digital yang sepenuhnya memindahkan sumber daya manusia. Pada prinsipnya, proses digitalisasi di sektor perbankan tidak hanya membawa manfaat yang signifikan bagi bank dan nasabahnya, tetapi juga menimbulkan tantangan khusus yang harus diatasi oleh perbankan. Sebuah studi yang disebut *Brave New World in Global Banking* menemukan bahwa perbankan Eropa menghadapi kerugian yang memperoleh hampir sepertiga dari keuntungan mereka. Fase transformasi digital yang lebih berat berikutnya bakal terus menekan margin bank di tahun-tahun mendatang sebagai akibat dari meningkatnya persaingan.

Memilih produk perbankan digital seharusnya meningkatkan loyalitas nasabah dan menjadi faktor dari gaya hidup modern. Singapura, Jepang, dan Inggris yaitu tiga pusat keuangan global yang telah menunjukkan bahwa teknologi keuangan memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan ekonomi dan stabilitas sistem keuangan. Ketiga negara membuktikan bahwa lembaga perbankan

menuai manfaat yang signifikan, antara lain dengan memperluas layanan mereka dari segi geografi dan waktu, dengan mengurangi biaya operasional, dan dengan dapat mengumpulkan dana lebih murah dari pelanggan mereka.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Data dikumpulkan dan dianalisis untuk menciptakan studi otoritatif dan mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian ini menggunakan metode data koleksi melalui riset perpustakaan. Data yang diambil berasal dari bahan yang terdiri dari literatur berbahasa Arab dan Inggris, perbankan Islam, jurnal dan bahan lain di perpustakaan atau pusat sumber informasi lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pertumbuhan di era ekonomi digital berkembang sangat pesat. Semua transaksi menjadi berbasis teknologi, dan bentuk bisnis ekonomi digital yang semakin beragam bermunculan untuk memfasilitasi terwujudnya pertukaran ekonomi antar pelaku bisnis. Perbankan juga sudah meningkat, bekerja sama memperbaiki sistem dan strateginya sehingga masyarakat dapat membuktikan dan merasakan bahwa trading itu mudah dengan bantuan teknologi. Persaingan antara bank dan lembaga keuangan mengalami fase baru teknologi aplikasi hasil pertumbuhan perbankan di era ekonomi digital.

Peluang dan keinginan perbankan di era ekonomi digital terletak pada perbankan digital. Perbankan syariah tetap membuat opsi utama dalam melakukan transaksi dan aktivitas keuangan, karena perbankan digital memungkinkan nasabah merasa aman dan nyaman. Masa depan perbankan di era digital ini sangat jelas, perbankan memberikan perhatian khusus pada teknologi dan tetap berinovasi untuk menghadirkan kemudahan dan ketentraman bagi nasabahnya. Jika ini berlanjut melalui sektor perbankan syariah, perbankan syariah akan menjadi sangat berorientasi pada masyarakat di masa depan. Masa depan yang jelas bagi perbankan syariah hadir dengan teknologi yang semakin canggih.

Sebagai salah satu sektor ekonomi dalam roda peredaran uang negara, perbankan wajib meningkat dan menaati kebutuhan pasar. Bank wajib selalu

menjadi pilihan pertama bagi individu untuk melaksanakan pembayaran dan aktivitas ekonomi lainnya. Untuk memperoleh maksud dan tujuan tersebut, bank harus terus melangsungkan perubahan sesuai dengan kebutuhannya dan memberikan keringanan bagi nasabahnya untuk melaksanakan segala aktivitas perekonomian. Teknologi aplikasi dalam perbankan disebut digital banking, yaitu layanan perbankan yang menggunakan teknologi digital untuk melengkapi keperluan nasabah dan melaksanakan ekonomi digital yang diinginkan. Perbankan digital yang dikembangkan selama ini meliputi ATM, internet banking, mobile banking, video banking, telephone banking dan SMS banking. Sebagian bank juga pernah memperkenalkan layanan perbankan tanpa cabang, terutama diarahkan untuk masyarakat yang tidak memiliki akses perbankan.

Penemuan yang mengejutkan dari perbankan adalah penemuan ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Dengan penemuan ini, semua pelanggan yang ingin menarik uang tunai tidak lagi harus datang ke *Teller* dan menunggu lama. Saat ini, ATM tidak hanya melayani kepentingan transaksi tarik tunai nasabah, namun mesin ini juga dapat melakukan transaksi pembayaran dan transfer. Sudah ada ribuan ATM yang menerima setor tunai, sehingga memperlancar nasabah untuk melaksanakan transaksi apapun. Hal ini membuat perbankan Indonesia kurang agresif dalam membuka cabang dan memperluas jaringannya.

Selain perkembangan teknologi dan keunggulan *smartphone* yang terus meningkat, bank syariah juga berusaha mengikuti kemajuan teknologi. Tahap awal bagi bank syariah untuk mengikuti kemajuan teknologi adalah dengan menawarkan layanan SMS Banking. Mungkin terdengar kuno, namun fitur perbankan ini pernah menjadi penuntasan untuk menyalurkan uang dan melaksanakan penunaian jauh dari ATM. Selain itu, kami menawarkan internet banking yang melancarkan nasabah untuk melakukan macam transaksi, mulai dari cek saldo rekening hingga melakukan pembayaran bulanan. Perbankan internet memungkinkan orang di berbagai belahan dunia untuk melakukan berbagai transaksi perbankan kapan saja, yang mereka butuhkan hanyalah koneksi internet. Seiring semakin mudahnya memiliki *smartphone*, sebagian bank mulai memandang aplikasi *m-banking*. Dibandingkan dengan SMS banking dan internet banking, *m-banking* lebih menarik bagi nasabah. Fitur perbankan membuat semua perbankan menjadi sangat mudah.

Layanan teknologi unggulan bank adalah perbankan online. Dengan berkembangnya perbankan Syariah melewati unit layanan Syariah cabang (*office channeling*), perbankan online telah menjadi standar layanan. Perbankan online

dapat memberi nilai tambah pada produk perbankan syariah. Di daerah pedesaan, inovasi teknologi dapat meluas ke keuangan mikro atau bertindak sebagai sarana untuk mendukung UMKM. Ada perlombaan perbankan yang memungkinkan perbankan tanpa cabang menjangkau penduduk lokal.

Keterampilan digital yang dapat menambah nilai dalam praktik bisa dipakai dengan cara-cara berikut: Pertama, teknologi digital mengembangkan hubungan bank tidak hanya dengan pelanggan mereka, tetapi juga dengan karyawan dan pemasok. Mulai dari interaksi online dan solusi pembayaran hingga fitur seluler dan peluang untuk memperkuat merek bank di media sosial. Yang kedua adalah penggunaan big data dan analitik kompleks secara digital untuk menyempurnakan dan meningkatkan pengambilan keputusan. Jenis analisis ini dipakai oleh bank paling kreatif di banyak bidang meliputi penjualan, desain produk, penetapan harga, penjaminan emisi, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang benar-benar hebat. Yang ketiga adalah pemrosesan langsung. Ini adalah otomatisasi dan digitalisasi dari banyak proses berulang dengan nilai rendah dan risiko rendah. Misalnya, aplikasi proses mengembangkan produktivitas dan memfasilitasi ketaatan terhadap peraturan, sementara visualisasi dan aplikasi pemrosesan langsung memungkinkan alur kerja tanpa kertas yang disederhanakan. Keempat, digitalisasi adalah instrumen untuk mendorong inovasi produk dan gaya bisnis, seperti B. Social marketing dan model bisnis digital-centric yang mendukung crowdsourcing.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebut perbankan Indonesia menghadapi setidaknya tiga tantangan dalam layanan perbankan digital. Yakni, mengevaluasi percobaan layanan perbankan digital (BI) Bank Indonesia dari sisi sistem informasi perbankan, kesiapan jaringan, edukasi dan pengamanan konsumen.

Selain tiga tantangan terkait Bank Digital Indonesia di atas, praktik perbankan digital menghadapi tahap kendala yang mengganggu pertumbuhan ekonomi digital perbankan syariah, seperti skalabilitas infrastruktur jaringan yang tidak dapat diakses oleh semua orang. Minat masyarakat Indonesia terhadap aktivitas ekonomi digital masih rendah, hanya sekitar 35% masyarakat Indonesia yang melaksanakan transaksi keuangan digital. Pangsa perusahaan digital dalam produk nasional bruto (PDB) masih kecil. Tantangan selanjutnya bagi CEO bank adalah menyusun program transformasi yang komprehensif dan memimpin implementasinya.

Beberapa tantangan ekonomi digital terhadap kemajuan perbankan, seperti bidang keamanan dan keamanan. Seiring dengan kecanggihan teknologi

pencurian di ranah digital, kecanggihan teknologi keamanan pun semakin maju. Salah satu kejahatan yang paling umum adalah peniruan identitas dan phishing. Phishing adalah pencurian informasi sensitif milik orang lain, seperti nama, alamat rumah, dan nomor telepon, yang digunakan untuk menjebol akun pelanggan. Semua ini dijalankan oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab itu sendiri. Misalnya, timbulnya kejahatan baru, seperti bahaya peretasan situs web untuk mencuri informasi perusahaan, dan penyebaran penipuan berkedok bisnis online.

Perkembangan teknologi dan kecepatan serta ketangkasan internet akan sangat membantu efektivitas dan efisiensi keterlibatan perbankan syariah dan upaya literasi keuangan operasional. Namun, bermacam kendala teknis dan fungsional tersebut dapat dimaknai sebagai tantangan dan dijadikan sebagai pemicu untuk berkreasi dan melahirkan sesuatu yang meringankan mengatur dan memandu pekerjaan manusia.

Dunia digital telah memasuki dunia keuangan dimana transaksi semakin bertambah dari hari ke hari, seperti e-commerce. Orang-orang di era digital ini membutuhkan serta menaksir kenyamanan. Mereka secara terbuka merangkul semua transparansi dan perkembangan teknologi. Industri keuangan sendiri sudah memiliki beragam macam dana elektronik yang dirancang untuk memudahkan bermacam aktivitas manusia sehari-hari. Dimulai dengan uang elektronik yang terhubung ke ponsel Anda dan memudahkan pembayaran dengan saldo Anda di aplikasi tertentu. Peluang dan tantangan era digital ini berkembang di semua sektor termasuk sektor keuangan dan perbankan syariah.

Untuk mencegah bermacam permasalahan tersebut di atas, setidaknya bank syariah dapat melakukan beberapa langkah untuk mengembangkan perbankan digital. Pertama, mengkomunikasikan layanan. Karena di dunia digital, konsumen sangat mudah berpindah ke perusahaan lain. Kedua, cybersecurity atau perbankan harus bekerja sama dengan pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi yang dilakukan. Ketiga, terhubung secara online dan offline. Keempat, bisnis juga mampu memakai analitik berbasis data agar membuktikan keperluan, perilaku, dan keinginan konsumen. Kelima, bisnis dan pemerintah perlu bergerak membangun DNA digital mereka. Oleh karena itu, negara dan bisnis harus memberlakukan peraturan untuk mendukung digitalisasi. Bank digital diharapkan dapat memudahkan bank dalam mencadangkan dan menganalisis data nasabah. Untuk meringankan bank menjaga ikatan dengan konsumen, menangani keluhan konsumen dengan lebih baik, dan meningkatkan produk dan layanan yang lebih pesat, lebih murah, lebih jelas, lebih nyata dan lebih baik bagi konsumen.

Misalnya, bank tidak perlu lagi berinvestasi di cabang dan nasabah akan lebih efisien karena tidak perlu lagi pergi ke cabang untuk mengirim uang ke anggota keluarga di berbagai daerah.

## KESIMPULAN

Era ekonomi digital ini menghadirkan harapan baru maupun ancaman besar bagi industri perbankan yang berpindah ke perbankan digital untuk melindungi nasabah yang sudah ada dan menarik nasabah baru milenial. Penerapan teknologi di bank disebut digital banking, yaitu layanan perbankan yang melaksanakan teknologi digital untuk memberi keperluan nasabah dan melahirkan ekonomi digital yang diinginkan. Pangsa pasar bank syariah masih berada di kisaran rendah (5,12%). Oleh karena itu, selain menjaga nasabah yang sudah ada dengan meningkatkan layanan sebaik mungkin, masih dibutuhkan kerja keras untuk menerapkan inklusi dan literasi keuangan di kalangan individu target yang belum memiliki rekening bank muslim. Perbankan syariah perlu melakukan terobosan melalui penemuan-penemuan cerdas untuk memperdalam pemahaman dan mendorong masyarakat untuk lebih memilih perbankan syariah sebagai opsi ekonomi. Kemunculan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang cepat dapat berkontribusi untuk target ini dan telah menjadi sarana dan kendaraan yang lancar untuk memperluas akses pasar perbankan syariah yang belum terpegang. Aktivitas dan peran bank syariah tidak hanya mengarah pada interaksi sebagai debitur dan kreditur, tetapi juga interaksi hubungan antar pemodal (Shohibul Maal) dan pengelola dana (Mudharib) yang berdampak pada ketentraman para pihak. Online banking telah muncul sebagai standar layanan sebagai hasil dari pengembangan perbankan syariah memperoleh unit layanan syariah (office channeling) di kantor cabang. Perbankan online dapat memberi nilai tambah pada produk perbankan syariah. Bank digital diharapkan dapat memudahkan bank dalam mencadangkan dan menganalisis data nasabah. Meringkankan bank untuk tetap berhubungan dengan konsumen, menyelesaikan keluhan konsumen dengan lebih baik, dan menciptakan produk atau fasilitas yang lebih cepat, lebih murah, lebih jelas, lebih transparan, dan lebih sempurna bagi konsumen. dalam prakteknya masih memperoleh kendala dan hambatan seperti biaya dan resiko yang tinggi, ketidakterersediaan infrastruktur yang besar, dan kenakalan perbankan yang dibuat oleh pengguna itu sendiri. Tapi, begitu banyak hambatan dan tantangan yang tidak boleh dilihat sebagai ancaman, tetapi dimaknai sebagai

tantangan untuk memicu kreativitas melalui penemuan untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Indah Mutiasari, 2020. *Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital*, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.IX No.2, Agustus 2020 Hal. 32–41.
- Boško Mekinjić, 2019. *The Impact of Industry 4.0 On The Transformation Of The Banking Sector*. Journal of Contemporary Economic. May 2019 Page : 6 -28.
- Cemal Zehir, Karaboğa T, Başar D. 2019. *The Transformation of Human Resource Management and Its Impact on Overall Business Performance: Big Data Analytics and AI Technologies in Strategic HRM*. Springer.
- Nur Kholis, 2018. *Perbankan Dalam Era Baru Digital*, Economicus, Vol.9 No.1- Juni 2008 e-ISSN: 26155-8078.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. POJK No.12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.
- Sumit Kamra. *Digital Transfromation In Banking – The Future Of Banking. HappiestMinds*. The Mindful IT Company.
- A. Giordano, G. Spezzano, *Smart agents and fog computing for smart city applications, Smart Cities* (2016)137–146, doi:10.1007/978-3-319-39595-1\_14.
- Azwar. 2017. *Index of Syariah Financial Inclusion in Indonesia*. Jurnal Bulein Ekonomi Moneter Perbankan (BEMP) Volume 20 Nomor 1 : Bank Indonesia