



INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Kawasan Pendidikan Tinggi Jatinangor

Jl. Raya Bandung-Sumedang Km. 20.5 Sumedang-Jawa Barat 40600

Telepon (022) 7796033, (022) 7798179; Fax (022) 7796033

website: www.ikopin.ac.id, e-mail: lppm@ikopin.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 074.a/LPPM-Ikopin/VI/2021

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Institut Manajemen Koperasi Indonesia (Ikopin) menugaskan kepada:

No	Nama	Jabatan
1.	Hj. Rosti Setiawati, SE., M.Si.	J Kepala Pusat Sertifikasi dan Keahlian LPPM-Ikopin J Narasumber/Tenaga Ahli LPPM, Dosen Ikopin

Untuk melaksanakan tugas menulis Karya Ilmiah pada Makalah yang di Repository kan pada perpustakaan Ikopin, dengan judul “Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era Society 5.0”

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



Jatinangor, 20 Mei 2021

Ketua LPPM - Ikopin

Dr. H. Ery Supriyadi R, Ir., MT.

Tembusan:

1. Yth. Wakil Rektor III
2. Yth. Ka. Bag. Kepegawaian
3. Arsip

**PERAN *DIGITAL BANKING* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI ERA SOCIETY 5.0**

Disusun Oleh:
ROSTI SETIAWATI
(DOSEN IKOPIN)



**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
2021**

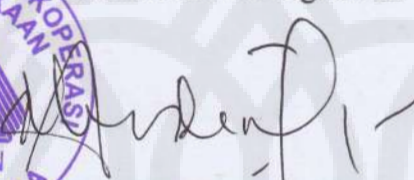
**PERAN *DIGITAL BANKING* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT DI ERA SOCIETY 5.0**

Disusun Oleh:

ROSTI SETIAWATI
(DOSEN IKOPIN)

Didokumentasikan Pada Perpustakaan IKOPIN
Sebagai Bacaan Mahasiswa Program S1 dan D3




IDA AHADIAH, S.Sos.
Kepala Perpustakaan IKOPIN

IKOPIN

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
2021**

KATA PENGANTAR

Alhandulillah..... Puji syukur dipanjatkan ke Khadirat Illahi Robbi, Allah SWT, akhirnya kajian dengan judul **Peran *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era Society 5.0** telah dapat diselesaikan.

Semoga makalah ini dapat berguna untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat di era society 5.0 melalui digital banking.

Demikian makalah ini dibuat untuk dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Jatinangor, Mei 2021

Rosti Setiawati

IKOPIN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
ABSTRAK.....	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Digital Banking	4
2.2 Society 5.0	7
BAB III PEMBAHASAN	9
3.1 Produk Layanan <i>Digital Banking</i>	9
3.2 Era Society 5.0.....	10
3.3 <i>Digital Banking</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era <i>Society 5.0</i>	11
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15
4.1 Kesimpulan	15
4.2 Rekomendasi	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17

ABSTRAK

PERAN DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI ERA SOCIETY 5.0

Perkembangan zaman menunjukkan perubahan baik dari sisi perkembangan teknologi informasi maupun perubahan pola perilaku masyarakat, pada tanggal 21 januari 2019 telah diresmikan Era *society* 5.0 dimana semua teknologi merupakan bagian dari manusia itu sendiri, internet bukan hanya digunakan untuk sekedar berbagi informasi melainkan untuk menjalani kehidupan. Diterbitkannya peraturan otoritas jasa keuangan nomor 12 /poj.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, diharapkan bank 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.

Layanan tersebut meliputi (1).*internet banking*, (2).*mobile banking*, (3).*sms banking*, dan (4).*phone banking*, sehingga dampaknya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di era *society* 5.0 yaitu: (1).memberikan layanan keuangan inklusif artinya bank digital memberikan semua layanan secara online dan tidak mengandalkan kantor cabang fisik. (2).memberikan layanan efisien 24 jam, 24 jam berinteraksi dengan nasabah dan aktivitas ekonomi akan semakin mudah, murah untuk dijalankan. (3).biaya admin turun, operasional yang serba *online* akhirnya berpotensi membuat biaya administrasi yang bisa semakin turun sehingga bank digital tak perlu membangun atau mengelola sejumlah kantor cabang di berbagai wilayah. Suatu bank yang berencana untuk menyelenggarakan layanan digital *banking* harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari OJK dan mematuhi peraturannya, kemudian masyarakat diharapkan sudah mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan bisa memanfaatkan layanan yang berbasis digital dengan semaksimal mungkin.

Era *society* 5.0 di mana semua teknologi adalah bagian dari manusia itu sendiri,

internet bukan hanya digunakan untuk sekedar berbagi informasi melainkan untuk menjalani kehidupan. Komponen utamanya adalah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui perkembangan teknologi dapat meminimalisir adanya kesenjangan pada manusia dan masalah ekonomi di kemudian hari. *Society* 5.0 berupaya menempatkan manusia sebagai pusat inovasi. Dengan memanfaatkan dampak teknologi dan hasil industri 4.0, dengan pendalaman integrasi teknologi dalam peningkatan kualitas hidup, tanggung jawab sosial dan keberlanjutan.

Kata kunci : *Digital Banking*, Pelayanan kepada masyarakat, *Era Society* 5.0BAB I

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri jasa keuangan di Indonesia merupakan salah satu industri yang memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian. Banyaknya variasi pelaku industri jasa keuangan menyebabkan tingkat persaingan yang tinggi, khususnya untuk memperoleh nasabah. Seiring berjalannya waktu, teknologi yang dibuat oleh manusia semakin berkembang, salah satunya ialah *Society 5.0*, konsep ini memungkinkan kita menggunakan ilmu pengetahuan yang berbasis modern (*AI*, *Robot*, *IOT*) untuk kebutuhan manusia dengan tujuan agar manusia dapat hidup dengan nyaman yang dibuat sebagai resolusi atas resolusi industri 4.0. Konsep *Society 5.0* menggunakan teknologi modern hanya saja mengandalkan manusia sebagai komponen utamanya. Konsep *Society 5.0* merupakan penyempurnaan dari konsep-konsep yang ada sebelumnya. Di mana seperti kita ketahui, *Society 1.0* adalah pada saat manusia masih berada di Era berburu dan mengenal tulisan, *Society 2.0* adalah Era pertanian di mana manusia sudah mengenal bercocok tanam, *Society 3.0* sudah memasuki Era industri yaitu ketika manusia sudah mulai menggunakan mesin untuk membantu aktivitas sehari-hari, *Society 4.0* manusia sudah mengenal komputer hingga internet dan *Society 5.0* Era di mana semua teknologi adalah bagian dari manusia itu sendiri, internet bukan hanya digunakan untuk sekedar berbagi informasi melainkan untuk menjalani kehidupan.

Untuk tujuan mewujudkan *Society 5.0* ini menurut Keidanren (*Japan Business federation, 2016, hal. 14, dalam Serpa, 2018*) diperlukan sejumlah unsur mekanisme dalam pemerintahan masing-masing negara yaitu: (1).Perumusan strategi nasional dan integrasi sistem komunikasi pemerintah, (2).Pengembangan undang-undang menuju penerapan teknologi terbaru, (3).Pembentukan landasan pengetahuan (4).Keterlibatan dinamis semua warga negara dalam ekonomi baru dan masyarakat, dan (5).Integrasi teknologi dan masyarakat sangat penting.

Dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 12 /poj.03/2018 tentang Penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum. 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. Dalam

peningkatan layanan kepada nasabah secara personal pada Era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dengan bank dimulai sampai dengan berakhir. Proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Inovasi pelayanan, kerja sama dengan mitra bank, dan otomatisasi proses menjadi beberapa hal yang harus diperhatikan oleh bank, terutama dalam menghadapi risiko yang mungkin muncul dari setiap strategi yang akan dirumuskan pada masa depan. Layanan perbankan digital (*digital banking*) diharapkan dapat memberikan kemudahan pada level yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan yang sudah ada.

Dari penjelasan di atas akan mencoba memaparkan mengenai *digital banking* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Era *society 5.0*, di mana komponen utamanya adalah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui perkembangan teknologi dapat meminimalisir adanya kesenjangan pada manusia dan masalah ekonomi di kemudian hari.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

- 1) Apa saja produk layanan *digital Banking*
- 2) Apa yang dimaksud dengan Era *Society 5.0*
- 3) Bagaimana *digital Banking* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Era *Society 5.0*

1.3 Tujuan

Berdasarkan pada identifikasi masalah di atas maka tujuannya untuk mengetahui:

- 1) Produk layanan *digital Banking*
- 2) Era *Society 5.0*
- 3) *Digital Banking* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Era *Society 5.0*

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Digital Banking

2.1.1 Pengertian *Digital Banking*

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12 /POJK.03/2018 terkait 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, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.

2.1.2 Awal Mula *Digital Banking*

Digital Banking dikembangkan bersamaan dengan dunia *fintech*. Mesin ATM atau Anjungan Tunai Mandiri adalah salah satu akarnya, mesin ini pertama kali muncul di tahun 1960 an. Saat itu, untuk pertama kalinya seorang nasabah sudah tidak perlu lagi ke Bank untuk bisa mengakses rekening Banknya. Hadirnya internet juga turut mengubah dunia Perbankan, pada awalnya dunia digital ini hanya bisa digunakan di balik layar Bank saja, seperti untuk memantau rekening ataupun mengirim uang saja. Jaringan ini baru pertama kali ditawarkan pada nasabah di tahun 1990 an, transaksi Bank sama seperti transfer dana pada umumnya yang bisa dilakukan secara *online*. Perkembangan dunia digital pun terus maju, dan pengguna *smartphone* pun semakin banyak, yang akhirnya Bank pun semakin banyak memiliki layanan *online* dan bermigrasi sepenuhnya ke layanan internet.

2.1.3 Proses Permohonan Persetujuan Layanan *Digital Banking*

Bank bisa mengajukan suatu permohonan persetujuan pada layanan digital *Banking* dengan berbagai proses berikut ini :

1. Persiapan Dokumen

Dalam proses mengajukan *digital Banking*, maka Bank wajib memberikan kelengkapan dokumen yang memuat: bukti kesiapan dokumen untuk menyelenggarakan layanan *digital Banking*, hasil analisa bisnis yang berkaitan dengan proyeksi produk layanan *digital Banking* yang baru dan juga diterbitkan dalam periode satu tahun yang akan datang dan berbagai dokumen pendukung lainnya.

2. Pernyataan Hasil Pemeriksaan Dari Pihak Independen

Selanjutnya, penyampaian persetujuan tersebut juga harus dilengkapi dengan hasil yang dilakukan oleh pihak yang independen agar bisa memberikan pendapat atas karakteristik produk dan juga nilai kecukupan pengamanan sistem teknologi informasi yang berkaitan dengan produk, kepatuhan, dan juga standar yang berlaku.

3. Mengajukan ke OJK

Bank terkait harus mengajukan persetujuan layanan *digital Banking* pada otoritas jasa keuangan sekurang-kurangnya 2 bulan sebelum implementasi dilakukan.

4. Tunduk Pada Ketentuan dan Peraturan OJK

Dalam hal ini, pihak penyelenggara atau Bank, harus bisa tunduk dan menaati seluruh ketentuan yang sudah diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan terkait menerapkan manajemen risiko dalam menggunakan informasi oleh Bank umum.

5. Implementasi

Pihak penyelenggara dalam hal ini Bank, harus melakukan implementasi rencana layanan *digital Banking* paling lama selama 6 bulan semenjak diberikan persetujuan oleh pihak OJK. Bila Bank terkait tidak melakukan implementasi dalam kurun waktu yang sebelumnya sudah ditentukan, maka bentuk persetujuan dari OJK akan dicabut atau hangus. Sehingga, jika Bank tersebut ingin mengajukan layanan *digital Banking*, maka Bank tersebut harus bisa mengajukan permohonannya kembali pada pihak OJK.

2.1.4 Keunggulan *Digital Banking*

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 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.

2.2 Society 5.0

Serpa (2018) menyajikan sejumlah definisi yang ditemukannya berkaitan dengan pembentukan *Society 5.0* di negaranya, Portugal. Ia banyak mengutip tempat asal konsep *Society 5.0* yaitu Jepang di antaranya definisi menurut Harayama (2017) bahwa “*Society 5.0* adalah masyarakat informasi yang dibangun di atas *Society 4.0*, yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat makmur yang berpusat pada manusia” (hal. 10). Serpa (2018) menyampaikan bahwa *Society 5.0* mengusulkan untuk “memajukan potensi hubungan individu dengan teknologi dalam mendorong peningkatan kualitas hidup semua orang melalui masyarakat super pintar (*super smart Society*)” (Serpa & Ferreira, 2018, paragraf 1) dan yang muncul sebagian sebagai konsekuensi penerapan konsep Industri 4.0. dan dampaknya (Shamim, 2017 et al).

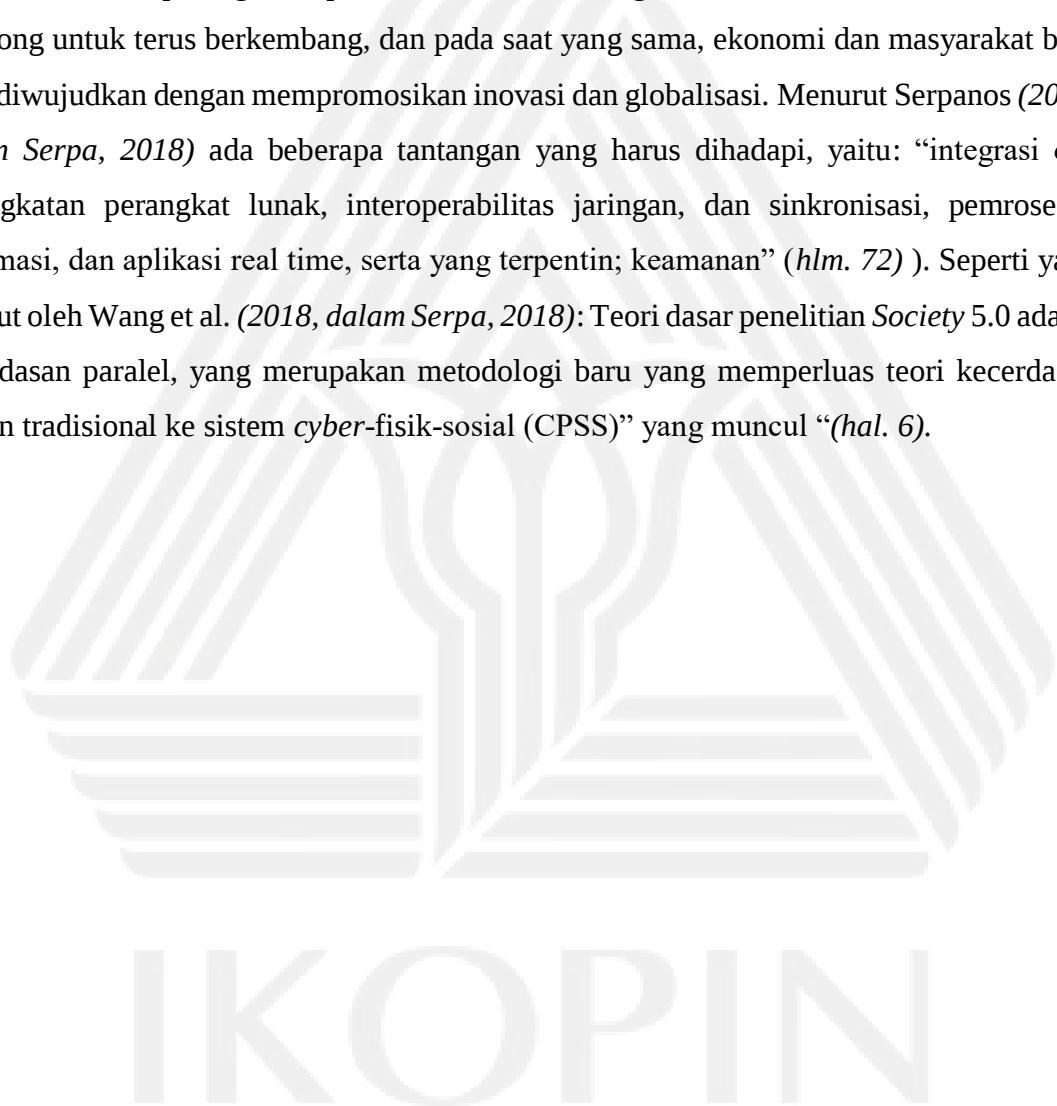
Konsep *Society 5.0* merupakan penyempurnaan dari konsep-konsep yang ada sebelumnya. Di mana *Society 1.0* adalah pada saat manusia masih berada di Era berburu dan mengenal tulisan, *Society 2.0* adalah Era pertanian di mana manusia sudah mengenal bercocok tanam, *Society 3.0* sudah memasuki Era industri yaitu Ketika manusia sudah mulai menggunakan mesin untuk membantu aktivitas sehari-hari, *Society 4.0* manusia sudah mengenal komputer hingga internet dan *Society 5.0* Era di mana semua teknologi adalah bagian dari manusia itu sendiri, internet bukan hanya digunakan untuk sekedar berbagi informasi melainkan untuk menjalani kehidupan. Dalam *Society 5.0* di mana komponen utamanya adalah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui perkembangan teknologi dapat meminimalisir adanya kesenjangan pada manusia dan masalah ekonomi dikemudian hari. *Society 5.0* berupaya menempatkan manusia sebagai pusat inovasi. Ini juga memanfaatkan dampak teknologi dan hasil Industri 4.0, dengan pendalaman integrasi teknologi dalam peningkatan kualitas hidup, tanggung jawab sosial dan keberlanjutan (Serpanos, 2018)

1. Menurut Hayashi et al. (2017), dengan *Society 5.0*, Jepang berusaha untuk; “menciptakan nilai-nilai baru dengan berkolaborasi dan bekerja sama dengan beberapa sistem yang berbeda, dan merencanakan standarisasi format data, model, arsitektur sistem, dll. Dan pengembangan sumber daya manusia yang diperlukan. Selain itu, diharapkan bahwa peningkatan pengembangan properti intelektual, standarisasi

internasional, teknologi konstruksi sistem *IOT*, teknologi analisis data besar, teknologi kecerdasan buatan dan sebagainya mendorong daya saing Jepang dalam “masyarakat super pintar” (hal. 264).

2. Keidanren (*Japan Business Federation*) (2016), sesuai tujuan *Society 5.0* adalah agar “setiap individu termasuk orang tua dan wanita dapat hidup aman dan terjamin kehidupan yang nyaman dan sehat dan setiap individu dapat mewujudkan gaya hidup yang diinginkannya”.

Untuk itu, peningkatan produktivitas melalui digitalisasi dan reformasi model bisnis didorong untuk terus berkembang, dan pada saat yang sama, ekonomi dan masyarakat baru akan diwujudkan dengan mempromosikan inovasi dan globalisasi. Menurut Serpanos (2018, dalam Serpa, 2018) ada beberapa tantangan yang harus dihadapi, yaitu: “integrasi dan peningkatan perangkat lunak, interoperabilitas jaringan, dan sinkronisasi, pemrosesan informasi, dan aplikasi real time, serta yang terpenting; keamanan” (hlm. 72)). Seperti yang disebut oleh Wang et al. (2018, dalam Serpa, 2018): Teori dasar penelitian *Society 5.0* adalah kecerdasan paralel, yang merupakan metodologi baru yang memperluas teori kecerdasan buatan tradisional ke sistem *cyber-fisik-sosial* (CPSS)” yang muncul “(hal. 6).



BAB III PEMBAHASAN

3.1 Produk Layanan *Digital Banking*

Digital Banking merupakan layanan Perbankan yang memungkinkan nasabahnya untuk melakukan seluruh kegiatannya melalui *smartphone*, mulai dari pembukaan rekening hingga transaksi lainnya. Berikut ini terdapat 4 produk layanan digital *Banking*, yaitu :

1. *Internet Banking*

Para nasabah dapat melaksanakan transaksi Perbankan, baik itu tunai maupun non-tunai melalui komputer atau laptop yang terhubung dengan jaringan internet Bank. jenis-jenis layanan transaksi *internet Banking* adalah: transfer dana, info saldo, mutasi rekening, hingga informasi nilai tukar, pembayaran berbagai tagihan seperti kartu kredit, telepon, listrik, pembelian seperti isi ulang pulsa, tiket pesawat, saham. Contoh internet Banking meliputi: Mandiri Internet, Internet Banking BRI, BNI Internet Banking, KlikBCA, CIMB Clicks, BTPN Sinaya Online, Danamon Online Banking, PermataNet, CitiBank Online, dan sebagainya.

2. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank melakukan transaksi Perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile Banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS Banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke Bank dan juga nomor tujuan *SMS Banking*. Contoh *mobile Banking* meliputi: Mandiri Mobile, Mobile Banking BRI, BNI Mobile Banking, M-BCA, Go Mobile (CIMB), D-Mobile (Danamon), DigiBank (DBS), dan lain-lain.

3. *SMS Banking*

SMS Banking merupakan layanan transaksi Perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon selular dengan format *short message servis* (SMS). Melalui layanan ini, nasabah dapat mengirimkan SMS ke nomor telepon Bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang oleh pihak Bank pada ponsel nasabah. Jenis-jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui *SMS Banking* adalah: transfer dana, info saldo, mutasi rekening, pembayaran kartu kredit, pembelian pulsa isi ulang. Contoh *SMS Banking* meliputi:

Mandiri SMS, SMS Banking BRI, BNI SMS Banking, Permata SMS Navigator, Citi Mobile SMS, dkk.

4. Phone Banking

Phone Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah menghubungi nomor telepon tertentu dari Bank untuk melakukan transaksi Perbankan. Fasilitas *phone Banking* dapat dilakukan untuk cek saldo atau tagihan kartu kredit tanpa perlu ke ATM. Kebanyakan nasabah yang melek teknologi memang lebih sering pakai fitur internet Banking untuk transaksi Perbankan. Sebagai modal untuk memanfaatkan fitur ini selalu ada di tangan, yaitu smartphone dan koneksi internet. Namun, smartphone tidak hanya bisa dipakai untuk internet Banking. Banyak fitur *electronic Banking* yang bisa dimanfaatkan lewat gadget itu, seperti dijelaskan pada buku Bijak Ber-*E-Banking* gratis terbitan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui phone Banking antara lain: transfer dana, info saldo, mutasi rekening, info nilai tukar, pembayaran kartu kredit, PLN, listrik, asuransi, pembelian pulsa isi ulang, saham. Contoh phone Banking meliputi : Mandiri Call, BNI Phone Banking, BCA by Phone, PermataTel, Halo Bukopin.

3.2 Era Society 5.0

Menurut Harayama (2017,hal 10) bahwa “*Society 5.0* adalah masyarakat informasi yang dibangun di atas *Society 4.0*, yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat makmur yang berpusat pada manusia”.

Dalam *Society 5.0* komponen utamanya adalah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui perkembangan teknologi dapat meminimalisir adanya kesenjangan pada manusia dan masalah ekonomi dikemudian hari. *Society 5.0* berupaya menempatkan manusia sebagai pusat inovasi. Ini juga memanfaatkan dampak teknologi dan hasil Industri 4.0, dengan pendalaman integrasi teknologi dalam peningkatan kualitas hidup, tanggung jawab sosial dan keberlanjutan (*Serpanos, 2018*). Untuk tujuan mewujudkan *Society 5.0* ini menurut Keidanren (*Japan Business federation, 2016, hal. 14, dalam Serpa, 2018*) diperlukan sejumlah unsur mekanisme dalam pemerintahan masing-masing negara yaitu;

1. Perumusan strategi nasional dan integrasi sistem komunikasi pemerintah,
2. Pengembangan undang-undang menuju penerapan teknologi terbaru
3. Pembentukan landasan pengetahuan
4. Keterlibatan dinamis semua warga negara dalam ekonomi baru dan masyarakat

5. Integrasi teknologi dan masyarakat sangat penting

3.3 *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era *Society 5.0*

Kegiatan Bank konvensional beberapa tahun belakangan ini sudah didukung oleh teknologi, seperti penggunaan *mobile Banking* dan *internet Banking* yang menjadikan proses transaksi menjadi lebih efisien. Perbankan saat ini sudah mulai bergerak ke arah *digital Banking*. *Digital Banking* sendiri merupakan layanan Perbankan yang memungkinkan nasabahnya untuk melakukan seluruh kegiatannya melalui *smartphone*, mulai dari pembukaan rekening hingga transaksi lainnya. Penyelenggaraan *digital Banking* ini juga sudah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018. Ada 80 Bank di Indonesia yang mencoba melakukan pelayanan *digital Banking*, namun baru ada dua Bank yang benar-benar menerapkan *digital Banking*, yaitu Jenius PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk atau BTPN dengan aplikasi Jenius dan PT Bank DBS Indonesia dengan aplikasi digibank (Nurfadilah, 2018). Pergeseran teknologi sudah mulai terjadi di Indonesia, khususnya dalam bidang Perbankan.

Fakta-fakta terlihat dari pesatnya perkembangan *digital Banking* di Indonesia. Sebagai salah satu contoh, pertumbuhan jumlah nasabah pengguna aplikasi Jenius, yaitu sekitar 900.000 pengguna per November 2018. Pertumbuhan yang cukup pesat dalam waktu 2,5 tahun (Pahrevi, 2018). OJK mengemukakan, jumlah nasabah yang menggunakan *digital Banking* meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sementara itu, frekuensi transaksi penggunaan *digital Banking* meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada 2016. Survey yang dilakukan oleh PWC Indonesia, pada tahun 2015 juga memperkuat hal tersebut, yaitu 75% Bankir memperkirakan bahwa lebih dari separuh transaksinya dilakukan melalui kantor cabang konvensional. Pada tahun 2018, angka ini turun menjadi 34%, sedangkan tren bertransaksi di jalur digital naik menjadi 35%. Bank Indonesia (BI) memperkirakan nilai transaksi *digital Banking* meningkat sekitar 19 persen dari Rp27 ribu triliun pada 2020 menjadi Rp32 ribu triliun pada 2021.

Digital Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era *Society 5.0* adalah melalui produk layanan *digital Banking* itu sendiri yaitu (1).*Internet Banking*, (2).*Mobile Banking*, (3).*SMS Banking*, Dan (4). *Phone Banking*. Sehingga dampaknya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu:

1. Memberikan Layanan Keuangan Inklusif

Salah satu keuntungan nasabah Bank digital ialah mendapatkan akses layanan keuangan yang inklusif. Ciri utama yang membedakan Bank digital dengan Bank konvensional ialah dari cara mereka melakukan operasionalisasi dan ekspansi jangkauan layanan. Pada umumnya, untuk bisa memperluas layanan Perbankan ke wilayah lain, Bank konvensional harus membangun kantor cabang, termasuk mempekerjakan *teller*, satpam, dan pegawai lainnya, hingga menyediakan mesin *ATM* di wilayah tersebut. Untuk menyediakan semua itu, pastinya dibutuhkan biaya yang besar. Bank digital memberikan semua layanan secara online dan tidak mengandalkan kantor cabang fisik. Bank digital cukup mengandalkan teknologi digitalnya ketika akan melakukan ekspansi layanan ke wilayah lain. Tentunya, teknologi tersebut harus didukung oleh sistem teknologi informasi yang baik. artinya jangkauan pelayanan jauh lebih inklusif dibandingkan Bank konvensional pada umumnya. Keterjangkauan pada akses finansial dan teknologi bagi masyarakat di daerah-daerah di luar kota-kota besar masih terbatas. Contohnya, masyarakat di luar kota-kota besar sebagian besar masih bergantung pada *ATM* bila ingin melakukan transaksi. Dengan keberadaan Bank digital yang disertai dengan didorongnya pembangunan infrastruktur teknologi, inklusi keuangan akan jauh lebih signifikan dan ekspansif ke depannya.

2. Memberikan Layanan Efisien 24 Jam

Dari layanan yang sudah serba online ini, Bank digital kemudian akan memberikan keuntungan lainnya bagi para nasabahnya, yakni efisiensi ketika melakukan aktivitas keuangan. Dahulu nasabah harus ke kantor cabang untuk mendapatkan layanan Perbankan, Bank digital memungkinkan nasabahnya mendapatkan layanan Perbankan secara online. Misalnya, nasabah Bank digital cukup menggunakan ponsel dan koneksi internet untuk membuka rekening atau mengakses layanan keuangan lainnya. Bank digital bisa 24 jam berinteraksi dengan konsumen. Jadi aktivitas ekonomi juga akan semakin mudah dan murah dijalankan.

3. Biaya Administrasi Turun

Operasional Bank digital yang serba online akhirnya berpotensi membuat biaya administrasi yang bisa semakin turun. Di mana potensi ongkos Perbankannya akan semakin turun. Oleh karenanya, biaya administrasi dan seterusnya yang terkait dengan transaksi itu akan semakin turun juga, dengan Bank digital tak perlu membangun atau mengelola sejumlah kantor cabang di berbagai wilayah yang notabene membutuhkan

biaya yang tidak sedikit, karena bangunan fisik dan seterusnya masuk dalam ongkos operasional, yang pada akhirnya masuk dalam perhitungan operasional Perbankan juga.

Berikut ini daftar digital *Banking* terbaik di Indonesia, yaitu :

1. BCA Digital

Pertama ada Bank BCA yang telah menyiapkan aplikasi untuk mengakses BCA Digital. Nantinya calon nasabah tidak perlu lagi datang ke Bank untuk registrasi, proses tersebut cukup dilakukan melalui *smartphone*. Sedangkan untuk aktivasi nantinya dilakukan via *Video Call* dengan petugas CS BCA.

2. BRI Agro

Daftar Bank Digital berikutnya adalah BRI Agro. Meskipun belum dirilis sepenuhnya, Bank BRI menyiapkan dana 3,5 Triliun rupiah untuk belanja keperluan IT. Dengan merilis layanan ini BRI berharap bisa mengajak kaum milenial untuk membuka rekening BRI secara virtual.

3. BHI Digital

Selanjutnya ada juga Bank Digital BHI (Bank Harda Internasional) yang telah mencantumkan namanya di daftar Bank Digital terbaik di Indonesia. BHI menggunakan momen pandemi seperti sekarang ini untuk merilis produk tersebut, dengan target utamanya adalah para kawula muda.

4. BKE Digital

PT Bank kesejahteraan Ekonomi (BKE) juga turut meramaikan daftar Bank Digital di Indonesia. BKE telah bertransformasi ke dalam bentuk Digital sejak diakui sisi oleh Sea Grup selaku Induk Perusahaan Shopee. Dengan cara ini, Shopee bisa memiliki semakin banyak pengguna, khususnya para kaum milenial yang mengaktifkan rekening BKE secara Online.

5. BNC Digital

Baru-baru ini PT Bank Neo Commerce (BNC) menggaet penyedia layanan digital terbaik yaitu Tencent Cloud untuk menciptakan Bank Digital. Dengan demikian, BNC berharap bisa meningkatkan beragam infrastruktur digital dengan tetap menomorsatukan keamanan data nasabah.

6. Jenius by BTPN

Bank Digital Jenius merupakan produk Digital *Banking* dari BTPN yang sudah dirilis sejak tahun 2016. Ada banyak keunggulan dari layanan tersebut, salah satunya adalah fitur \$Cashtag sebagai pengganti nomor rekening. Menariknya lagi, Bank Digital Jenius juga tidak menerapkan ketentuan terkait setoran awal maupun saldo mengendap di dalam rekening.

7. TMRW by UOB

TMRW merupakan produk Digital *Banking* dari Bank UOB. Selain mendukung pembukaan rekening via Online, Bank Digital TMRW juga menyediakan fitur Chat in App di mana nasabah bisa berkonsultasi dengan petugas Bank melalui chatting.

8. Permatame

Daftar Bank Digital lainnya adalah permatame yang bisa diakses melalui aplikasi bernama permatamobilex. Bank Permata menggunakan promo bonus saldo Rp. 50.000 di mana cara ini berhasil menarik banyak nasabah baru untuk membuka rekening Digital permatame. Di samping itu, Bank Digital permatame juga membebaskan biaya admin bulanan untuk semua nasabahnya.

9. D-Save Danamon

D-Save Danamon sebagai salah satu daftar Bank Digital terbaik di Indonesia, sebab selain mendukung registrasi via Online lebih dari 1 rekening, layanan ini juga memiliki banyak fitur Perbankan hingga suku bunga cukup tinggi.

10. Wokee

Digital *Banking* terbaik yang terakhir adalah Wokee. Produk ini dirilis oleh Bank Bukopin dengan target pengguna para muda mudi yang pastinya lebih sadar akan teknologi. Melalui Wokee calon nasabah bisa registrasi tabungan secara Online, ditambah lagi Wokee juga mendukung banyak macam transaksi seperti transfer, tarik tunai tanpa kartu dan lain sebagainya.

IKOPIN

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Produk Layanan Digital Banking

Layanan digital *Banking* mencakup 4 produk yaitu, (1).*Internet Banking*, para nasabah dapat melaksanakan transaksi Perbankan, baik itu tunai maupun non-tunai melalui komputer atau laptop yang terhubung dengan jaringan internet Bank. (2).*Mobile Banking*, merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank melakukan transaksi Perbankan melalui ponsel atau smartphone. (3).*SMS Banking*, merupakan layanan transaksi Perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon selular dengan format short message servis (SMS). (4).*Phone Banking*, adalah layanan yang memungkinkan nasabah menghubungi nomor telepon tertentu dari Bank untuk melakukan transaksi Perbankan.

2. Era Society 5.0

Era *society 5.0* di mana semua teknologi adalah bagian dari manusia itu sendiri, internet bukan hanya digunakan untuk sekedar berbagi informasi melainkan untuk menjalani kehidupan. Komponen utamanya adalah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui perkembangan teknologi dapat meminimalisir adanya kesenjangan pada manusia dan masalah ekonomi di kemudian hari. *Society 5.0* berupaya menempatkan manusia sebagai pusat inovasi. Dengan memanfaatkan dampak teknologi dan hasil industri 4.0, dengan pendalaman integrasi teknologi dalam peningkatan kualitas hidup, tanggung jawab sosial dan keberlanjutan.

3. Digital Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era Society 5.0 adalah melalui produk layanan digital Banking itu sendiri yaitu (1).Internet Banking, (2).Mobile Banking, (3).SMS Banking, Dan (4).Phone Banking. Sehingga dampaknya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu :

1) Memberikan Layanan Keuangan Inklusif

Salah satu keuntungan nasabah Bank digital ialah mendapatkan akses layanan keuangan yang inklusif. Pada umumnya, untuk bisa memperluas layanan Perbankan ke wilayah lain, Bank konvensional harus membangun kantor cabang, termasuk mempekerjakan *teller*, satpam, dan pegawai lainnya, hingga menyediakan mesin *ATM* di wilayah tersebut. Untuk menyediakan semua itu, pastinya dibutuhkan biaya

yang besar. Lain hal dengan Bank digital. Sedari kelahirannya, Bank digital memberikan semua layanan secara online dan tidak mengandalkan kantor cabang fisik. Bank digital cukup mengandalkan teknologi digitalnya saja ketika akan melakukan ekspansi layanan ke wilayah lain. Tentunya, teknologi tersebut harus didukung oleh sistem IT yang baik. Artinya jangkauan pelayanan jauh lebih inklusif dibandingkan Bank konvensional pada umumnya.

2) Memberikan Layanan Efisien 24 Jam

Bank digital bisa 24 jam berinteraksi dengan nasabah, jadi aktivitas ekonomi juga akan semakin mudah dan murah dijalankan.

3) Biaya Admin Turun

Operasional Bank digital yang serba online berpotensi membuat biaya administrasi yang bisa semakin turun. Bank digital tidak perlu membangun atau mengelola sejumlah kantor cabang di berbagai wilayah yang membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

4.2 Rekomendasi

1. Kepada Pihak Perbankan

Suatu Bank yang berencana untuk menyelenggarakan layanan digital *Banking* harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari otoritas jasa keuangan, serta harus mematuhi peraturan yang dibuat oleh OJK yaitu tertera pada nomor 12 /POJK.03/2018 terkait penyelenggaraan layanan Perbankan digital oleh Bank umum. Kemudian dalam penyelenggaraan layanan digital *Banking*, Bank wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen, serta memiliki fungsi dan mekanisme penanganan untuk setiap pertanyaan atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 jam.

2. Kepada Pihak Masyarakat

Seiring berjalannya waktu, teknologi yang dibuat oleh manusia semakin berkembang. Salah satunya ialah *Society 5.0* di mana semua teknologi adalah bagian dari manusia itu sendiri, internet bukan hanya digunakan untuk sekedar berbagi informasi, melainkan untuk menjalani kehidupan. Dengan demikian masyarakat diharapkan sudah mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan bisa memanfaatkan layanan yang berbasis digital dengan semaksimal mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- 123dok, "Pengertian SMS Banking, Manfaat SMS Banking Masalah yang", <https://text-id.123dok.com/document/eqo5j17jy-pengertian-SMS-Banking-manfaat-SMS-Banking-masalah-yang.html>
- Bintan Nugraha Putra Anwar, 2011, "MAKALAH PELAYANAN PUBLIK TENTANG STRATEGI PELAYANAN PELANGGAN", <http://bintannugrahaputraanwar.blogspot.com/p/makalah-pelayanan-publik-tentang.html?M=1>
- BINUS ONLINE LEARNING, 2021, "Mengenal Lebih Jauh Tentang Society 5.0", <https://onlinelearning.binus.ac.id/2021/04/19/mengenal-lebih-jauh-tentang-Society-5-0/#:~:text=Salah%20satunya%20ialah%20Society%205.0,manusia%20dapat%20hidup%20dengan%20nyaman>
- Cermati, 2019, "Internet Banking: Fitur, Kelebihan, dan Kekurangannya", <https://www.cermati.com/artikel/internet-Banking-fitur-kelebihan-dan-kekurangannya>
- CNN Indonesia, 2021, "Transaksi Digital Banking Diprediksi Tembus Rp32 Ribu Triliun", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210405105415-78-626010/transaksi-digital-Banking-diprediksi-tembus-rp32-ribu-triliun>
- Fitri, Safira, 2020, "6 Keunggulan Digital Banking, Apa Saja? ", <https://economy.okezone.com/read/2020/08/05/320/2257292/6-keunggulan-digital-Banking-apa-saja?Page=2>
- Fransisca, 2019, "PERKEMBANGAN DIGITAL BANKING DAN PELUANGNYA DI INDONESIA", <https://sis.binus.ac.id/2019/08/16/perkembangan-digital-Banking-dan-peluangnya-di-indonesia/>
- Ibnu Ismail, 2021, "Digital Banking: Pengertian, Jenis, Kelebihan dan Kekurangannya", <https://accurate.id/ekonomi-keuangan/Bank-digital/#:~:text=03%2F2018%20terkait%20penyelenggaraan%20layanan,kebutuhan%20nasabah%2C%20dan%20juga%20bisa>
- JDHI BPK Ri, DATABASE PERATURAN, "peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 Tahun 2018 Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum", <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/128612/peraturan-OJK-no-12-POJK032018-tahun-2018>
- Khairunnisa, 2017, "mobile Banking", <http://khaerunnisa26.blogspot.com/2017/01/mobile-Banking.html?M=1>
- Lifepal, 2020, " Pengertian Phone Banking, Cara Kerja, Manfaat dan Keuntungan", <https://lifepal.co.id/media/cara-kerja-phone-Banking-mau-transfer-dana-sampai-isi-pulsa-tinggal-telepon/>

- Lifepal, 2020, "SMS Banking: Kelebihan, Kekurangan, dan Cara Gunakannya", <https://lifepal.co.id/media/pahami-cara-pakai-SMS-Banking-simpel-dan-gak-perlu-pakai-internet/>
- Om. Makplus, 2015, "Definisi Pengertian Pelayanan", <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html?M=1>
- Pakaiatm. Com, 2019, "10 Daftar Bank Digital Terbaik 2021 : Konsep & Layanan", <https://www.pakaiatm.com/daftar-Bank-digital/>
- Rahma, Fayruz, 2017, "Ragam Layanan Perbankan Digital di Indonesia", <https://fayruzrahma.wordpress.com/2017/03/07/ragam-layanan-Perbankan-digital-di-indonesia/>
- Riyanto, Galuh Putri, 2021, "3 Keuntungan Bank Digital untuk Pengguna", <https://tekno.kompas.com/read/2021/04/22/14000087/3-keuntungan-Bank-digital-untuk-pengguna->
- Septiana, Rival, 2018, "Memahami Pengertian Phone Banking dan Mekanisme Kerjanya", <https://efinansial.com/pengertian-phone-Banking/>
- Shinhan Bank, "PENGERTIAN INTERNET BANKING", <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-Banking>
- Shinhan Bank, "PENGERTIAN MOBILE BANKING", <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-Banking#:~:text=Mobile%20Banking%20merupakan%20layanan%20yang,diunduh%20dan%20diinstal%20oleh%20nasabah>
- Simulasikredit. Com, 2021, "Apa Itu Digital Banking? ", <https://www.simulasikredit.com/apa-itu-digital-Banking/>
- Supriadi, dudi, 2019, "Definisi Society 5.0 dan Unsur Apa saja yang Diperlukan", <https://actconsulting.co/definisi-Society-5-0-dan-unsur-apa-saja-yang-diperlukan/>
- Pakaiatm. Com, 2019, "10 Daftar Bank Digital Terbaik 2021 : Konsep & Layanan", <https://www.pakaiatm.com/daftar-Bank-digital/>
- Zipmex, 2021, "SMS Banking: Pengertian dan Cara Daftar", <https://zipmex.com/id/learn/SMS-Banking-pengertian-dan-cara-daftar/>