

# Digital Banking

Tantangan, Resiko &  
Strategi Layanan  
Perbankan



**Bari Arijono**  
**Executive Chairman**  
**Digital Banking Institute**  
[www.digitalbanking.id](http://www.digitalbanking.id)

# Layanan Perbankan di Era Digital

Perbankan Dimana Saja & Kapan Saja,  
Tidak Perlu di Bank

Permasalahan utama perbankan saat ini adalah sulitnya melakukan adaptasi dengan perubahan yang begitu cepat dengan ketatnya regulasi lama namun dituntut untuk tetap mampu berinovasi melawan pendatang baru. Dengan segala investasi teknologi terkini yang dimiliki bank, ternyata tidak cukup untuk menjawab tantangan digitalisasi. Belum lagi masalah inklusi keuangan. Karena transformasi ternyata dimaknai hanya sebatas lahirnya sebuah aplikasi.

## 01 Tantangan Inklusi Keuangan

## 02 Strategi menghadapi Disrupsi Teknologi

## 03 Risiko Digital: Serangan Siber, Ancaman Malware dan Kebocoran Data



## Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan tidak sertamerta tumbuh dengan menebar banyaknya kantor cabang, ATM dan Agen Laku Pandai. Karena masih banyak masyarakat kita yang dianggap tidak layak ketika membuka rekening atau mengajukan kredit di bank, dari kendala e-ktip, npwp dan segala persyaratan yang dibutuhkan. Bayangkan jika masyarakat yang tinggal di wilayah 3T. Bank sangat eksklusif, tidak terbuka dan cenderung menjadi barang mahal yang sulit dijangkau oleh kalangan bawah yang lebih banyak membutuhkan solusi keuangan.

## Disrupsi Teknologi

Untuk menumbuhkan inklusi keuangan, bank dituntut untuk lebih terbuka, inklusif dan ada dimana mana, kapan saja masyarakat butuhkan. Namun sayang bukan bank itu sendiri yang mampu memberikan solusi. Kemunculan perusahaan teknologi seperti Fintech ternyata menjadi jawabannya. Dengan segala keunggulan teknologi yang dimiliki, Fintech dianggap mampu memenuhi kebutuhan masyarakat untuk bisa mengakses layanan keuangan yang selama ini mereka dambakan.

## Risiko Digital

Ancaman barupun muncul, kemudahan yang di suguhkan harus dibayar mahal dengan maraknya tindak kejahatan perbankan melalui dunia maya. Dari kebocoran data hingga raibnya dana nasabah dirampok lewat kemajuan teknologi internet. Lantas bagaimana kesiapan bank memitigasi risiko ini? Apakah sumber permasalahannya memang berasal dari kecerobohan nasabah itu sendiri yang tidak melek digital? Literasi digital yang rendah ternyata memang masih menjadi momok menakutkan di negara kita ditengah derasnya arus digitalisasi & infrastruktur 5G. Apalagi menghadapi masalah hoax yang menyebar cepat bak virus corona.

Inklusi, Disrupsi & Mitigasi yang dipercepat selama pandemi mengharuskan bank untuk mendesign ulang organisasinya, bagaimana hal tersebut bisa mendorong kemudahan nasabah dalam mengakses layanan keuangan dengan mengutamakan kolaborasi antara ecosystem yang lebih simple dan realtime, bagaimana membangun portofolio bisnis, produk dan jasa yang adaptif dengan perubahan, yang diimplementasikan dengan biaya lebih murah dan cepat diterima pasar. Keberhasilan inisiatif transformasi digital di perbankan seharusnya didasarkan pada human-centered design yang menciptakan new customer experiences yang aman dan berbeda dari sebelumnya dengan menggunakan teknologi digital yang tepat dan didukung oleh leadership yang kuat.








# BANK TERBUKA YANG BERDAMPAK SOSIAL EKONOMI & MELEKAT DI KESEHARIAN KITA

Pertama kita cek dulu regulasinya. Apakah Layanan Perbankan Digital menurut OJK ? tertuang di dalam POJK NOMOR 12 /POJK.03/2018 TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK UMUM) 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. Yang perlu kita cermati didalam Pasal 15 Ayat 4 disebutkan bahwa Bank dilarang menjadi market place dalam menyediakan layanan transaksional kepada mitra Bank melalui aplikasi dan/atau situs web milik Bank. Pada sisi lain Layanan Perbankan Digital meningkatkan risiko yang akan dihadapi Bank, terutama terkait dengan risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi. Lantas bagaimana dengan OPEN API yang saat ini marak dikembangkan oleh bank untuk bisa terintegrasi dengan eco system yang bank butuhkan? Kalau dilarang menjadi marketplace, maka bank tidak akan bisa mengembangkan dirinya menjadi sebuah institusi yang terbuka & agile. Karena prakteknya banyak contoh perbankan dunia seperti di UK, Amerika, Rusia dan juga di Asia ICBC OneAdvisory yang menawarkan jual beli property di situs web nya dengan bekerja sama dengan mitra bisnisnya (EdgeProp, 99.co dan Soreal) dan pernah melaunching marketplace mumstruly.com. Bank DBS juga tidak mau ketinggalan sebagai bank digital terbaik dunia dalam ajang Euromoney Award thn 2016 - menyingkirkan BBVA, Citi, ING dan pernah menyabet gelar bank terbaik dunia 2018-2020 versi Global Finance, meluncurkan market place mobil, listrik, properti dan travel. 2017, DBS Car Marketplace telah berhasil mendatangkan nasabah baru dari 550ribu visitors, 40juta viewers dan 2.6 juta visitor setiap bulannya. Setahun kemudian DBS Property Marketplace telah berhasil menyumbangkan 300 juta SGD hanya dalam kurun waktu 12 bulan. 2019, DBS Travel Marketplace yang bekerja sama dengan Singapore Airline, Expedia dan Chubb menciptakan one stop platform untuk booking tiket pesawat, hotel & asuransi gratis.

Kedua, kita cermati perkembangan yang terjadi di lapangan. Di dalam negeri kita patut bangga terhadap prestasi Bank BRI yang berani menerobos kebiasaan lama yang telah bertahun-tahun memenjarakan mereka ke dalam design bank tertutup menjadi lebih terbuka. Buktinya telah banyak penghargaan yang telah di torehkan, terakhir memborong 5 penghargaan Malam Anugerah BUMN 2021 dan dinobatkan sebagai salah bank terbaik dunia versi Forbes 2021. Kita akui inovasi digital banking Bank BRI telah menerapkan teknologi digital kekinian dari e-KYC dengan Biometric, credit scoring dengan AI dan bisnis model flexible dengan Cloud Computing dan memanfaatkan kekuatan sosial media sebagai salah satu alat promosi digital marketing. Dampak ekonomi jelas tergambar yang menguntungkan bank, namun apa yang masyarakat dapatkan dari segala kecanggihan teknologi yg dihadirkan? Apa dampak ekonomi dan sosialnya untuk PPN (Petani Pedagang Nelayan) dan GBK (Guru Buruh Kesehatan)? Berapa usaha mikro yang terdampak pandemi bisa diselamatkan oleh bank? Mengapa pengangguran makin bertambah? Kemiskinan juga tidak berangsur kurang?

Ketiga, kita prediksi tren baru Bank Digital tanah air yang mengiurkan. Sejak kemunculan Jenius dari BTPN, digibank dari DBS, TMRW dari UOB, dan Wooke dari Bukopin. Bank besar sedang berlomba-lomba menghadirkan layanan baru perbankan dengan melaunching digital banking seperti baru-baru ini bank terbesar di Indonesia BCA meluncurkan platform BCA Digital yang dinamakan BLU, yang sebelumnya Bank Mandiri dengan aplikasi LIVIN, Bank Digital milik BRI yaitu BRIAgro, Bank Jago dengan platform JAGO, Bank CIMB Niaga dengan OCTO, Bank KEB Hana dengan LINE Bank dan Bank BKE dengan Sea Bank. Ditambah bank penantang seperti Bank Neo Commerce (Akulaku, Alibaba), Allo Bank (CT), QNB, Bank Capital (Grab) dan Bank Aladin - bank digital syariah pertama di Indonesia.

Peta persaingan perbankan kedepan akan seru dan menarik kita simak. Siapa yang bakal memenangkan pertarungan ini? Winners Take All.

Bank Digital				
Website	<a href="https://bcadigital.co.id">https://bcadigital.co.id</a>	<a href="https://briagro.co.id/">https://briagro.co.id/</a>	<a href="https://www.jago.com/">https://www.jago.com/</a>	<a href="https://aladinbank.id/id">https://aladinbank.id/id</a>
Platform				?
Ecosystem	Blibli, Cermati	eFishery, Payfazz	Gojek, Bibit	Alfamart, Halodoc
Fitur	bluSaving, bluGether, bluDeposit	Pinjaman	Kantong	Giro iB, Deposito iB, Piutang Murabahah
CEO	Lanny Budiati	Kaspar Situmorang	Kharim Indra Gupta Siregar	Dyota Marsudi
Kepemilikan	BCA 99%	BRI 87%	Metamorfosis Ekosistem Indonesia: 29,81%, Wealth Track Technology Limited: 11,69%, Dompet Karya Anak Bangsa: 21,40%, GIC Private Limited: 9,12%	NTI Global Indonesia 97.5%
Total Aset (Rp)	2.9 T	28,02 T	10 T	721,40 M
Mulai beroperasi	28 Mei 2020	1989, lahir kembali 2020	2020	7 April 2021
Current state	Dari hasil akuisisi Bank Royal 2019, dan akan IPO tahun 2022 (BCAD)	Anak perusahaan BRI (AGRO) dan akan berubah nama menjadi ....	Dari hasil akuisi Bank Artos (ARTO) 2019 dan Kapitalisasi terbesar 241 T	2019, Bank Maybank Syariah Indonesia -> Bank Net Indonesia Syariah -> PT Bank Aladin Syariah Tbk (BANK)
Future State	mewujudkan indeks inklusi keuangan sebesar 90% di tahun 2024	menjadi bank digital Bank Himbara, bank digital andalan plat merah.	bank berbasis teknologi yang terintegrasi di berbagai ekosistem digital	layanan perbankan syariah berbasis digital untuk kerjasama dengan pelaku industri di berbagai sektor.

Apakah bank digital akan mampu memperjuangkan DEI (Diversity Equality Inclusion) di masa depan?

***“Branch won’t disappear, but Bank who rely on branches will disappear”***

Disampaikan dalam Webinar Digital Banking “Tantangan dan Risiko Digitalisasi Industri Perbankan Nasional” oleh Independensi.com pada Hari Kamis 12 Agustus 2021 pukul 14.00 - 16.00 WIB, ZOOM Meeting & Live di Youtube.

Keynote Speech: Filianingsih Hendarta (Asisten Gubernur Bank Indonesia)

Opening Speech: Krisman Kaban (Pemimpin Redaksi Independensi.com)

Narasumber: Zulkarnain (Digital Channel Ecosystem Development Departemen Head Bank BTN)

Bari Arijono (Executive Chairman Digital Banking Institute)

[\(7\) Diskusi Publik Virtual #3 independensi.com - YouTube](#)