



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 8758-8763

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Dampak Inovasi Digital Terhadap Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan

Desi Ester Idawati Sihotang¹, Herlina Theresa Panjaitan², Safriani Romasta Pakpahan³,

Nova Yunita Sari Siahaan⁴✉

Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas HKBP Nomensen Medan

Email: desiesteridawati.sitohang@student.uhn.ac.id⁴✉

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak inovasi digital terhadap perilaku pengguna layanan perbankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah nasabah. Pengumpulan data menggunakan data observasi dan hasil penelitian ini menunjukkan terdapat enam pengukuran layanan digital perbankan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah perbankan yaitu kenyamanan, kualitas, employee customer, engagement, digital banking service quality dan untuk mengetahui inovasi digital yang telah mengubah layanan perbankan melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Responden dalam penelitian ini adalah Nasabah.

Kata kunci : *Dampak inovasi digital terhadap perilaku penggunaan layanan perbankan dan kualitas layanan digital perbankan*

Abstract

This study aims to determine the impact of digital innovation on the behavior of users of banking services. This study uses a descriptive qualitative approach. The subject of this research is the customer. Data collection uses observational data and the results of this study show that there are six measurements of digital banking services that influence banking customer satisfaction, namely convenience, quality, employee customer, engagement, digital banking service quality and to find out digital innovations that have changed banking services through advances in information technology and communication. Respondents in this study are customers.

Keywords: *The impact of digital innovation on the behavior of using banking services and the quality of digital banking services*

PENDAHULUAN

Industri perbankan telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan kemajuan teknologi dan inovasi dalam layanan perbankan. Inovasi ini telah membawa dampak yang besar terhadap perilaku pengguna layanan perbankan, mengubah cara mereka berinteraksi dengan lembaga keuangan dan mengelola keuangan pribadi mereka. Inovasi dalam industri perbankan juga telah membawa perubahan yang signifikan dalam cara pengguna berinteraksi dengan layanan keuangan. Teknologi dan perkembangan digital telah mengubah lanskap perbankan, menghadirkan kemudahan, efisiensi, dan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Dalam latar belakang ini, akan dibahas beberapa aspek penting mengenai dampak inovasi terhadap perilaku pengguna layanan perbankan. Seiring dengan kemajuan teknologi, banyak bank dan lembaga keuangan telah memperkenalkan inovasi digital seperti perbankan online, aplikasi perbankan seluler, pembayaran digital, dan layanan perbankan berbasis teknologi. Inovasi-inovasi ini telah mengubah cara orang mengelola keuangan mereka, melakukan transaksi, dan berinteraksi dengan lembaga keuangan.

Aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat seluler dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Hal ini juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Penggunaan Teknologi Informasi tersebut dapat dilakukan oleh bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan mitra bank. Hal tersebut membantu bank agar dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah. Tuntutan digitalisasi perbankan diperkuat oleh berbagai faktor pendorong pengembangan digital bank di Indonesia, mengingat Indonesia merupakan perekonomian yang berpotensi besar untuk menyerap arus digitalisasi. Faktor pendorong tersebut tercermin dalam 3 (tiga) aspek utama yaitu peluang digital (digital opportunity), perilaku digital (digital behavior), dan transaksi digital (digital transaction). Peluang digital antara lain meliputi potensi demografis, potensi ekonomi dan keuangan digital, potensi penetrasi penggunaan internet, serta potensi peningkatan konsumen. Perilaku digital di antaranya meliputi kepemilikan gawai dan penggunaan aplikasi mobile (mobile apps). Transaksi digital meliputi transaksi perdagangan online (e-commerce), transaksi digital banking, dan transaksi uang elektronik.

Peningkatan penggunaan teknologi informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan Bank dalam suatu era baru yaitu era Perbankan Digital (Digital Banking). Layanan ini lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan

nasabah dengan memanfaatkan sepenuhnya teknologi digital melalui perangkat (device) dan aplikasi (software) sebagai delivery channelsesuai POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Pasal 3 tentang contoh saluran distribusi (delivery channel) Layanan Perbankan Elektronik antara lain Automated Teller Machine (ATM), Cash Deposit Machine (CDM), phone banking, Short Message Services (SMS) banking, Electronic Data CaPTure (EDC), E-Money, E-Payment, internet banking, dan mobile banking. Selain itu, layanan perbankan digital dapat diakses kapan saja dan di mana saja, serta meminimalkan interaksi secara langsung dengan pegawai bank atau nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang bank untuk melakukan transaksi perbankan. Perbankan digital bertujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis yang digunakan yakni penelitian dengan metode kualitatif.jenis penelitian ini juga bersifat deskriptif, peneliti ikut serta dalam peristiwa dan kondisi yang sedang di teliti.penelitian ini dilakukan di medan,khususnya untuk para nasabah perbankan.penelitian ini dilakukan sejak tanggal1 juni.dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara kemudian data tersebut dikumpulkan serta dilakukan survei data tersebut.menyimpulkan data data yang ada dan untuk digunakan sebagai informasi di kemudian hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Digital Banking

Menurut Penyelenggaraan Digital Branch Bank Umum oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (financial advisory), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (e-commerce), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank. Pengembangan strategi bisnis yang mengarah kepada layanan perbankan digital memerlukan infrastruktur yang memadai. Di antaranya manajemen risiko, penyesuaian teknologi informasi, business model, business process, internal control, dan sumber daya manusia, untuk mendukung kenyamanan, keamanan, serta keandalan layanan perbankan digital dalam penyediaan

informasi, komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, pemrosesan transaksi, dan penutupan rekening.

Hal ini sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal untuk mendukung inovasi layanan bank. Dalam hal ini, bank perlu memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu untuk mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik. Inovasi layanan dan penyesuaian strategi dalam penggunaan teknologi informasi mendorong industri perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital. Selain itu, penyediaan layanan perbankan digital dapat berdampak pada peningkatan risiko terutama pada risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi sehingga perlunya peningkatan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank.

aspek pengamanan Pasal 2 menyampaikan bahwa yaitu :

- a) Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital merupakan salah satu upaya Bank dalam rangka berperan aktif untuk memperluas akses keuangan masyarakat. Perluasan akses keuangan masyarakat antara lain melalui pembukaan rekening simpanan di Bank yang dapat dilakukan secara mandiri dan peningkatan layanan keuangan untuk mempermudah pengelolaan keuangan nasabah.
- b) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital merupakan wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.: Bank menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital dengan

memanfaatkan saluran distribusi (delivery channel), antara lain:

1. Automated Teller Machine (ATM)
2. Cash Deposit Machine (CDM)
3. phone banking (PB)
4. Short Message Services (SMS) banking
5. Electronic Data Capture (EDC)
6. E-Money
7. E-Payment internet banking, dan mobile banking.

Layanan Perbankan Digital dalam Pasal 10 menyampaikan bahwa Layanan Perbankan Digital yang disediakan oleh Bank berupa:

- a. administrasi rekening mencakup antara lain pembukaan rekening, pengkinian data nasabah, hingga penutupan rekening, dengan memanfaatkan media elektronik;
- b. otorisasi transaksi mencakup transaksi keuangan dan/atau transaksi non-keuangan

- seperti aplikasi mobile banking yang dapat membaca data suara nasabah dan aplikasi pendukung penggunaan QR code dan/atau Near Field Communication (NFC) yang disediakan oleh merchant untuk pendebitan secara otomatis sesuai dengan nominal transaksi;
- c. pengelolaan keuangan meliputi perencanaan keuangan, eksekusi transaksi keuangan, dan konsultasi keuangan yang terkait dengan layanan perbankan;
 - d. pelayanan produk keuangan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan dan kemudahan pada aplikasi digital perbankan yang digunakan konsumen, maka akan meningkatkan juga kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi digital bank. Selain itu, inovasi dan kepercayaan yang tinggi masih belum tentu dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan platform aplikasi digital bank. Sehingga perbankan harus memperhatikan kualitas layanan maupun kemudahan dalam layanan digital banknya agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang akan berdampak juga pada kinerja perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Susilawaty, Lilis, and Nicola Nicola. "Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan." *Jurnal Manajemen Maranatha* 19.2 (2020): 179-190.
- Maria, Nugroho Sumarjiyanto Benedictus, and Tri Widayati. "Dampak perkembangan ekonomi digital terhadap perilaku pengguna media sosial dalam melakukan transaksi ekonomi." *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)* 6.2 (2020): 234-239.
- MARIA, Nugroho Sumarjiyanto Benedictus; WIDAYATI, Tri. Dampak perkembangan ekonomi digital terhadap perilaku pengguna media sosial dalam melakukan transaksi ekonomi. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 2020, 6.2: 234-239.
- Donabella, Belinda Calista. "ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN PLATFORM DIGITAL BANK (Studi Pada Generasi Z Kota Malang)." *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking* 1.2 (2022).
- Vebiana, V. (2018, October). Perbankan digital, pengalaman pelanggan, dan kinerja keuangan bank syariah. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 9, pp. 747-751).
- Puspitadewi, Ira. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 5.2 (2019): 247-258.
- Wardani, Deni. "Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Sistem Informasi*

Bisnis (JUNSIBI) 2.1 (2021): 15-32.

Jannah, Izma Fadlun, Inayatillah Djakfar, and Azimah Dianah. "Pengaruh kualitas digital banking terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh." *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance. 2.1 (2020): 1-17.*