

13 Ramadan 1446 H  
Kamis, 13 Maret 2025


Jakarta



Imsak 04:33	Subuh 04:43	Terbit 05:54	Dzuhur 12:06
Ashar 15:11	Maghrib 18:10	Isya 19:18	

[Lihat Jadwal Selengkapnya](#)



 [Edit](#)    [Hapus](#)

[Beranda](#) > [Bisnis](#)

Konten dari Pengguna





# Transformasi Bank Digital: Memahami Perilaku Konsumen di Era Digital Banking



**aurelia melinda nisita wardhani**

Seorang pengajar di Universitas Sanata Dharma yang memiliki pengalaman dalam pengelolaan keuangan di Lembaga Non Profit. Research yang saya geluti adalah...

13 Maret 2025 17:04 WIB · waktu baca 5 menit

 0   
  0   
    
 

*Tulisan dari aurelia melinda nisita wardhani tidak mewakili pandangan dari redaksi kumparan*

ADVERTISEMENT

Dalam satu dekade terakhir, industri perbankan mengalami revolusi besar-besaran dengan hadirnya bank digital. Sebuah transformasi yang mengubah cara masyarakat bertransaksi dan mengelola keuangan. Perbankan yang semula identik dengan gedung megah, antrean panjang, dan tumpukan formulir, kini hadir dalam genggam tangan melalui aplikasi di telepon pintar. Fenomena ini membentuk bentang baru dalam industri keuangan Indonesia.



Bank Digital Sumber: Ilustrasi generatif DALL-E, OpenAI

## Gelombang Disrupsi Digital di Industri Perbankan

ADVERTISEMENT

Pandemi Covid-19 telah menjadi pemicu percepatan transformasi digital di berbagai sektor, termasuk perbankan. Ketersediaan internet yang memadai menjadi faktor kunci dalam mendorong penggunaan layanan perbankan digital. Program digitalisasi sistem pembayaran bukan sekadar kecenderungan, namun menjadi tumpuan pemulihan ekonomi nasional. Teknologi seperti pengenalan wajah, sidik tubuh, dan kecerdasan buatan mempermudah sistem pembayaran tanpa perlu tatap muka. Dampaknya terlihat jelas dari peningkatan nyata pada nilai transaksi ekonomi dan keuangan digital di Indonesia.

Apa yang membedakan bank digital dengan bank konvensional adalah kemampuannya dalam menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha melalui saluran elektronik tanpa harus memiliki kantor fisik. Sebuah konsep yang melampaui jauh platform perbankan online ataupun seluler konvensional, karena seluruh kegiatan perbankan dilakukan secara virtual melalui sistem online.

ADVERTISEMENT



No.12/POJK.03/2021 untuk bank digital, yang menegaskan bahwa bank digital merupakan bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat. Langkah ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam mendukung dan mengatur perkembangan bank digital.

### **Pertumbuhan dan Tantangan Bank Digital**

Data menunjukkan bahwa Indonesia menjadi salah satu negara dengan tingkat pertumbuhan perbankan digital tertinggi di kawasanya. Jumlah pengguna bank digital terus bertambah signifikan, yang berjalan seiring dengan peningkatan nilai transaksi perbankan melalui platform digital dalam beberapa tahun terakhir. Angka-angka ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia semakin menerima dan mengadopsi teknologi perbankan digital dalam kehidupan sehari-hari.

Namun di balik pertumbuhan pesat tersebut, terdapat berbagai tantangan dan risiko yang perlu diperhatikan. Salah satu isu krusial adalah belum terpenuhinya persyaratan penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) oleh mayoritas bank digital, terutama bagi yang menawarkan bunga simpanan melebihi tingkat bunga yang dipersyaratkan LPS. Kondisi ini meningkatkan risiko bagi nasabah jika terjadi masalah keuangan pada bank digital tersebut.

ADVERTISEMENT

Selain itu, terdapat risiko operasional seperti saldo nasabah yang tertahan dan tidak dapat digunakan dalam transaksi. Meskipun pelaporan masalah ini telah dilakukan sesuai prosedur, permasalahan pengguna belum selalu dapat ditangani dengan baik. Permasalahan risiko yang dihadapi oleh bank digital ini memicu pengguna untuk lebih kritis dalam mempertimbangkan penggunaan layanan digital banking, meskipun mereka tetap tertarik menggunakan karena faktor kepraktisan.

### **Generasi Muda sebagai Motor Adopsi Bank Digital**

mengadopsi inovasi perbankan yang lebih cepat dan adaptif dibandingkan generasi sebelumnya.

Generasi muda menemukan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi bank digital karena sejalan dengan gaya hidup mereka yang bergerak cepat dan selalu terhubung. Kemudahan bertransaksi kapan saja dan di mana saja, biaya administrasi rendah, dan tampilan antarmuka yang mudah dipahami menjadi daya tarik utama. Selain itu, fitur-fitur inovatif seperti pembagian tagihan, analisis pengeluaran, dan program hadiah semakin memperkuat kesetiaan mereka terhadap wadah perbankan digital.

ADVERTISEMENT

Informasi penting disajikan secara kronologis

Lihat Breaking News

Menariknya, teknologi perbankan digital telah menjembatani kesenjangan kependudukan, menawarkan kesempatan yang sama bagi semua pengguna tanpa memandang perbedaan latar belakang. Hal ini menjadikan bank digital sebagai alat pemerataan keuangan yang potensial, terutama di kalangan generasi muda yang memiliki pergerakan tinggi dan kebutuhan akses keuangan yang lentur.



Generasi muda menggunakan bank digital Sumber: Ilustrasi generatif DALL-E, OpenAI

aspek kunci. Pertama, fokus pada pengalaman pengguna yang menyenangkan dan mudah dipahami, yang dapat memenuhi motivasi kesenangan pengguna. Kedua, membangun kepercayaan melalui sistem keamanan yang andal dan transparan, mengingat keamanan data menjadi perhatian utama bagi pengguna.

Ketiga, bank digital perlu menawarkan nilai tambah yang tidak bisa diberikan oleh bank konvensional, seperti fitur-fitur inovatif, biaya layanan yang lebih rendah, dan proses yang lebih efisien. Keempat, menciptakan program kesetiaan yang dapat membangun kebiasaan positif dalam penggunaan aplikasi perbankan digital.

ADVERTISEMENT

Tidak kalah penting adalah aspek pendidikan dan literasi digital finansial. Bank digital perlu berperan aktif dalam mengedukasi masyarakat tentang cara menggunakan layanan digital banking secara aman dan bertanggung jawab, serta memahami risiko dan manfaatnya.

### **Proyeksi Masa Depan Bank Digital di Indonesia**

Melihat kecenderungan yang ada, masa depan bank digital di Indonesia tampak sangat menjanjikan. Dengan populasi muda yang paham teknologi dan akses internet yang semakin luas, penerimaan bank digital diperkirakan akan terus meningkat dalam beberapa tahun ke depan. Terlebih lagi, komitmen pemerintah dalam mendorong ekonomi digital dan pemerataan keuangan akan menjadi angin segar bagi perkembangan industri ini.

Namun, tantangan peraturan, keamanan data, dan persaingan yang ketat antara pelaku lama dan baru dalam industri perbankan digital akan menjadi faktor yang menentukan dinamika pasar. Bank digital perlu terus berinovasi dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan konsumen yang terus berkembang untuk tetap relevan dalam tatanan keuangan digital yang dinamis.

ADVERTISEMENT

Lebih dari itu, kolaborasi antara bank digital, regulator, dan edukator menjadi kunci dalam membangun ekosistem perbankan digital yang sehat, aman, dan inklusif. Dengan pendekatan yang tepat, bank digital tidak hanya akan mengubah cara masyarakat bertransaksi, tetapi juga dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan inklusi keuangan dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di Indonesia.

## Kesimpulan

Transformasi digital dalam industri perbankan telah membawa perubahan fundamental dalam interaksi antara lembaga keuangan dan konsumen. Bank digital bukan sekadar tren temporer, melainkan evolusi alami dari sistem perbankan yang terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat modern.

Memahami perilaku konsumen, terutama faktor-faktor yang mendorong adopsi dan keberlangsungan penggunaan layanan bank digital, menjadi kunci keberhasilan dalam mengembangkan strategi yang efektif. Dengan memadukan teknologi inovatif, pengalaman pengguna yang menyenangkan, dan keamanan yang handal, bank digital memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan mengubah lanskap keuangan Indonesia menuju era digital yang lebih inklusif.

ADVERTISEMENT

Tantangan tetap ada, namun dengan kolaborasi yang baik antara semua pemangku kepentingan, masa depan perbankan digital di Indonesia tampak cerah dan menjanjikan. Di era di mana teknologi dan keuangan semakin terintegrasi, bank digital akan menjadi pilar penting dalam membangun ekosistem keuangan yang modern, efisien, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.



[Bank Digital](#)

## Polling Bisnis

[Lihat lainnya](#) →



**Polling: Mobil Hybrid Rakitan Lokal Dapat Insentif PPnBM DTP 3 Persen, Mau Beli?**

 kumparanOTO 

Mau

Eggak



Langsung EV

1071 Pemilih · 2 hari

0 Suka · 5 Komentar · 5 Mar 2025



**Polling: Bank Emas Resmi Beroperasi, Tertarik Simpan Aset di Sana?**

 kumparanBISNIS 

Tertarik	32.55%
Tidak	67.45%


1456 Pemilih · Polling telah berakhir

1 Suka · 7 Komentar · 27 Feb 2025

## Trending


→

**KSAD: Seskab Masuk Sesmilpres, Letkol Teddy Tak Harus Mundur dari TNI**

 kumparanNEWS 



1 Suka · 20 Komentar · 4 jam

**Imbas Kasus Narkoba dan Pencabulan, Kapolres Ngada Dimutasi ke Yanma**

 kumparanNEWS 



0 Suka · 8 Komentar · 7 jam

**Irjen M Iqbal Dimutasi ke DPD RI, Irjen Krisno Siregar Jadi Kapolda Jambi**

 kumparanNEWS 


0 Suka · 1 Komentar · 9 jam

**Mutasi Polri: Kombes hingga Jenderal yang Tempati Jabatan di Kementerian/Lembaga**

 kumparanNEWS 

2 Suka · 7 Komentar · 3 jam

**Posisi Dirlantas Polda Metro Jaya Berganti, Kini Dijabat Kombes Pol Komarudin**

 **aurelia melinda nisita wardhani**

[News](#) [Entertainment](#) [Bisnis](#) [Tekno & Sains](#) [Bola & Sports](#) [Food & Travel](#) [Otomotif](#) [Woman](#) [Mom](#) [Bolanita](#) [Lainnya](#)

[Properti](#) [Pangan](#) [Makro](#) [Finansial](#) [Energi](#) [Sektor Riil](#) [Market](#) [Infrastruktur](#) [Ekonomi Digital](#)

⌵ Loading...

**0 Komentar**



Tulis komentar...



**Belum ada komentar**