

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sebuah objek yang menjadi tujuan ilmiah untuk memperoleh data dengan keuntungan tertentu mengenai suatu hal yang bersifat objektif, valid, dan reliabel seputar hal yang spesifik atau variabel tertentu. Pada penelitian ini, objek dalam penelitian yang digunakan yaitu industri perbankan di Jepara.

Berikut daftar nama-nama bank yang ada di Jepara:

1. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
2. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
3. PT Bank Centra Asia Tbk
4. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
5. PT Bank Mega Tbk
6. Bank Jateng
7. PT Bank CIMB Niaga
8. Bank Danamon Indonesia Tbk
9. PT Bank BTPN Tbk
10. PT Bank Negara Indonesia Syariah
11. PT Bank Syariah Mandiri
12. PT BCA Syariah Tbk
13. PD BPR Jepara Artha
14. PD BPR BKK Jepara
15. PT BPR Sungkunandhana
16. PT BPR Nusamba Pecangaan
17. PT BPR Nusumma
18. PT BPRS Saka Dana Mulia

Terkait dengan adanya beberapa industri perbankan yang melakukan *merger*, maka hanya beberapa industri perbankan yang bisa dijadikan objek penelitian. Berikut adalah nama-nama beberapa industri perbankan di Jepara yang menjadi objek penelitian :

1. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
2. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
3. PT Bank Centra Asia Tbk
4. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
5. PT Bank Danamon Indonesia Tbk
6. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (*merger* dari PT Bank Negara Indonesia Syariah, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BRIs Syariah Tbk)

7. PT BCA Syariah Tbk
8. PT BPR Bank Jepara Artha (Perseroda)
9. PT BPRS Saka Dana Mulia

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Dampak Covid-19 terhadap Kegiatan Perbankan

Dampak dari Covid-19 yang dirasakan bank adalah pengambilan dana yang cukup besar serta adanya kredit macet oleh nasabah sehingga penghimpunan dana dialihkan dari pinjaman atau bahkan pendapatan dari bank lain. Tidak bisa dipungkiri bahwa harapan mendapatkan laba yang tinggi, industri perbankan yang bergerak dibidang perkreditan mengalami penurunan laba semenjak adanya pandemi. Dikarenakan banyak kredit macet, maka industri perbankan dapat menerapkan relaksasi kredit, relaksasi kredit merupakan program dari pemerintah yang bertujuan untuk meringankan angsuran bagi debitur. Jadi, untuk para debitur dapat dibebaskan dalam mengangsur atau dalam arti tidak diberikan tenggat waktu pembayaran kurang lebih hingga satu tahun.¹

Pergerakan ekonomi yang melambat diakibatkan oleh pandemi Covid-19 telah mengurangi aktivitas pembayaran, namun telah mendukung peningkatan kecepatan penggunaan teknologi keuangan digital. Perkembangan uang tunai menyusut dengan adanya pemberlakuan PSBB yang membuat mobilitas turun dan transaksi tunai yang merupakan kebutuhan masyarakat menjadi turun. Pelaksanaan pembayaran yang dilakukan secara nontunai baik melalui ATM, Kartu Kredit, Kartu Debet, serta Uang Elektronik (UE) mengalami penyusutan, transaksi melalui *digital banking* dan kapasitas kegiatan pembayaran menjadi lambat. Pertumbuhan yang bersifat positif dapat ditemukan pada meningkatnya kecenderungan dan kesadaran individu terhadap pengaplikasian platform dan beberapa bagian dari keuangan digital, seperti *e-commerce*, untuk memenuhi kebutuhan setiap hari. Penerapan *digital banking* membawa dampak yang baik di dalam dunia perbankan, terutama selama masa pandemi Covid-19.²

¹M. Arif Rochman, Wawancara oleh penulis, pada hari Senin, 02 November 2020, pukul 09.00 WIB, wawancara 1, transkrip..

²Rika Mawarni and Muhammad Iqbal Fasa, 'Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19', 34.1 (2021), 10–22.

Akibatnya, tidak sedikit nasabah yang membutuhkan suatu pinjaman untuk mempertahankan perusahaan independen atau bisnis mereka. Menurut data dari OJK, pada bulan April 2020, jumlah alokasi pembiayaan *fintech* mencapai hingga Rp106 triliun, mengalami peningkatan sebanyak 185,64 persen jika dibanding dengan tahun yang sebelumnya.³

Karena adanya pandemi Covid-19, Bank Indonesia akan secara ketat menyaring pertumbuhan keuangan di seluruh dunia dan dalam negeri yang diperuntukkan dalam mengendalikan inflasi dan stabilitas eksternal dan memperkuat masa pertumbuhan ekonomi. Hal ini karena kemajuan pesat teknologi yang membuat tatanan perekonomian global menuju ekonomi dan keuangan digital berubah. Tetapi minat masyarakat pada perekonomian khususnya kaum muda, perempuan hingga UMKM dinilai belum optimal, sehingga untuk membuka akses kepada mereka dalam kegiatan perekonomian melalui pemanfaatan teknologi membutuhkan suatu upaya besar. Dan juga sepakat untuk menerapkan serta memperkuat pengamatan terhadap risiko global terutama yang disebabkan oleh Covid-19, serta memberikan perhatian lebih terhadap banyak kemungkinan berbahaya dan sepakat untuk melakukan program yang efektif dari segi moneter, fiskal ataupun struktural.⁴

Perbankan akan memberlakukan relaksasi kredit sesuai POJK No.11/POJK.03/2020 yang membahas tentang perbaikan perekonomian nasional sebagai strategi kontra-siklus dampak penyebaran Covid-19 dengan melonggarkan pembiayaan kepada nasabah yang terkena dampak pandemi Covid-19 melalui penundaan angsuran atau pemberian keringanan margin atau pembagian keuntungan yang rentang waktu dan ketentuannya diubah sesuai dengan kondisi nasabah, sektor ekonomi, dan kriteria nasabah. Sementara masih mengacu pada peraturan OJK untuk nasabah, khususnya UMKM.⁵

³Ni Putu Eka Wiratmini, 'Adaptasi Masa Pandemi, BRI (BBRI) Rilis 6 Produk Fintech Online', *Bisnis.Com*, 2020 <<https://finansial.bisnis.com/read/20200918/90/1293377/adaptasi-masa-pandemi-bri-bbri-rilis-6-produk-fintech-online>> [accessed 3 April 2021].

⁴Silpa Hanoatubun, 'Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia', 148.

⁵BSM, 'Mandiri Syariah Siapkan Program Kebijakan Atas Nasabah Terdampak Pandemi Covid-19 | Bank Syariah Mandiri', *Mandiri Syariah*, 2020 <<https://www.mandirisyariah.co.id/news-update/berita/mandiri-syariah->

Hal yang dilakukan di masa pandemi ini adalah pembatasan pembiayaan bagi bank syariah. Pembiayaan di bank syariah hanya ditujukan kepada nasabah yang gaji setiap bulannya tetap, untuk UMKM belum bisa diberikan. Oleh karena itu, pihak bank menyarankan agar nasabah melakukan gadai emas. Semua nasabah boleh melakukan gadai emas dengan memilih akad mana yang ingin digunakan.⁶ Sedangkan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) lebih ditekankan pada gadai emas atau surat-surat berharga lainnya.

Bank syariah pun melakukan mitigasi risiko, dengan cara penataan kembali pada pembiayaan karena adanya pandemi Covid-19 salah satunya. Kemudian, yang akan dilakukan bank adalah pemetaan, debitur mana yang memenuhi syarat untuk diberikan kesempatan tersebut dan mana yang tidak. Dilanjutkan dengan menyusun skema penataan ulang dengan memperhatikan konteks seputar dampak pandemi Covid-19 yang dialami oleh nasabah (ringan, sedang, hingga berat), membantu para pebisnis UMKM dengan cara mendigitalisasi bagian usaha ini agar dapat tetap hidup, dan melakukan *stress-test* atas portofolio pembiayaan yang terkena dampak dan berpotensi terkena dampak dari pandemi Covid-19 di semua bagian.

2. Strategi IT Perbankan dalam Menghadapi Dampak Pandemi Covid-19

IT sangatlah penting bagi industri perbankan seiring perkembangan zaman. Disini IT lebih kepada mendorong penyesuaian operasional bank dan mendukung promosi dari bank sendiri. Kelebihannya yaitu memudahkan pihak bank maupun nasabah, untuk kekurangannya sendiri kemajuan IT sangat terbatas karena masih mengutamakan perizinan dari pihak terkait.⁷ Adapun peran *digital banking* yang dirasakan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Pembayaran *virtual account* nya dan tampilan didalamnya *friendly*

siapkan-program-kebijakan-atas-nasabah-terdampak-pandemi-covid-19> [accessed 13 January 2021].

⁶Observasi Langsung Di Kantor BSM Cabang Jepara, pada hari Selasa, 17 November 2020, pukul 11.00 WIB.

⁷M. Arif Rochman.

- b. Sangat mudah untuk *login* menggunakan *fingerprint* atau *face scan*⁸
- c. Memudahkan untuk transfer uang⁹, *topup shopeepay*, *ovo*, dan lainnya.¹⁰

Kualitas IT membuat kualitas SDM menjadi meningkat, promosi dimudahkan dengan adanya kemajuan bidang IT. Adapun kekurangan dibagian IT yang harus diketahui, yaitu:

- a. Limit terbatas¹¹
- b. Masih sering *trouble*¹²
- c. Fitur keamanan yang masih diragukan nasabah¹³

Penggunaan *digital banking* meningkat semenjak pembatasan aktivitas di industri perbankan yang di sebabkan oleh Covid-19.¹⁴ Oleh sebab itu, karena semua terfokus pada digital maka industri perbankan harus memiliki DRC atau *Disaster Recovery Center*. DRC merupakan bagian atau tempat yang khusus digunakan sebagai tempat penempatan sistem, aplikasi, serta banyak data cadangan suatu perusahaan untuk mengantisipasi kerusakan maupun kehilangan. Jadi, setiap industri perbankan memiliki tempat untuk mengelola *database* sehingga ketika terjadi kerusakan pada kantor pusat akan langsung ada *backup* dari tempat *database* berada.¹⁵

Semakin maju dan lengkap suatu fasilitas yang diterapkan perbankan yang dipergunakan untuk memudahkan pelayanan, dapat diartikan bahwa semakin beragam dan kompleks pemilihan teknologi yang dimiliki suatu bank. Pada saat ini,

⁸Aula Firdaus, wawancara oleh penulis, pada hari Selasa, 05 Januari 2021, pukul 13.00 WIB, wawancara 2, transkrip.

⁹Shofa Zulfriza Yuliana, wawancara oleh penulis, pada hari Jumat, 19 Maret 2021, pukul 11.00 WIB, wawancara 6, transkrip.

¹⁰Lolita Permata Dewi, wawancara oleh penulis, pada hari Jumat, 19 Maret 2021, pukul 13.30 WIB, wawancara 7, transkrip.

¹¹Lailiyatul Mustaghfiroh, wawancara oleh penulis, pada hari Selasa, 19 Januari 2021, pukul 15.00 WIB, Wawancara 3, transkrip.

¹²Bachtiar Indra Alghani, wawancara oleh penulis, pada hari Jumat, 19 Maret 2021, pukul 13.00 WIB, Wawancara 4, transkrip.

¹³Vina Naila Muna, wawancara oleh penulis, pada hari Jumat, 19 Maret 2021, pukul 14.00 WIB, Wawancara 8, transkrip.

¹⁴Rissa Dwi Rahmawati, wawancara oleh penulis, pada hari Jumat, 19 Maret 2021, Pukul 17.00, wawancara 5, transkrip.

¹⁵M. Arif Rochman.

setiap industri perbankan memiliki produk yang sebanding yang mengartikan bahwa persaingan dalam dunia perbankan terbentuk dari cara memberikan sebuah produk yang serba sederhana dan cepat.

Dalam kondisi tersebut, industri perbankan harus melakukan perubahan supaya bisnis yang dijalankan tidak mati dalam kondisi yang ada saat ini, misalnya:

- a. Membentuk usaha dengan berdasar pada sistem digitalisasi
- b. Perbankan bekerjasama dengan pebisnis *fintech* tersendiri, dan
- c. Sebagai salah satu *tools* yang sangat berguna dalam era digitalisasi sektor perbankan, perbankan harus mampu memaksimalkan digital marketing dibagian SDM nya.

Solusi terbaik yang harus dijalankan oleh industri perbankan dalam keadaan seperti ini, dimana era digitalisasi sudah harus dijalankan adalah:

- a. Bank harus melihat contoh pemanfaatan dan keinginan individu yang membutuhkan segala sesuatu dengan kecepatan tinggi
- b. Kemajuan dalam industri *fintech* harus disikapi dengan baik. Karena saat ini pola aktivitas dalam sistem pembayaran maupun pendanaan atau *Peer-To-Peer* (P2P) sudah begitu besar menggunakan *fintech*, dan
- c. Masalah pada tingkat kepercayaan dalam keamanan yang diterapkan oleh platform digital banking menjadi sebuah perhatian khusus yang menjadi fokus oleh mitra perbankan dan *customer*.

Bank Indonesia mendukung usaha kekuatan masyarakat untuk mempercepat serta memperluas digitalisasi teritorial. Hal ini diwujudkan dengan ikut sertanya BI kedalam Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (Satgas P2DD). Satgas P2DD merupakan wadah upaya koordinasi dan kerjasama antar instansi di level pusat dan didukung Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) di daerah. TP2DD bertujuan untuk mempercepat dan memperluas digitalisasi daerah, khususnya untuk:

- a. Mendukung pelaksanaan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) yang bisa membangun keterbukaan pada transaksi keuangan daerah dan

- mengintegrasikan sistem penanganan keuangan daerah sebagai bentuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan
- b. Membantu peningkatan transaksi pembayaran digital masyarakat untuk merealisasikan bentuk keuangan yang besar.

BI terus melakukan upaya percepatan pelaksanaan ETPD dan digitalisasi pembayaran, yaitu melalui:

- a. Memetakan profil ETPD di seluruh pemda
- b. Bantuan dari tempat kerja delegasi BI se-Indonesia dalam membingkai TP2DD
- c. Memperluas penggunaan instrument dan kanal pembayaran seperti *QR Code Indonesia Standard (QRIS)*
- d. Meningkatkan pemanfaatan platform *e-commerce* sebagai perantara pembayaran retribusi dan pajak
- e. Mendorong interkoneksi dan interoperabilitas layanan sistem pembayaran
- f. Meningkatkan organisasi spesialis angsuran untuk bekerja sama dengan pemerintah daerah dan BPD sekitar

Kewajiban Bank Indonesia untuk membantu pembangunan dalam kerangka angsuran sesuai dengan dorongan *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (BPSI) 2025* yaitu perubahan regulasi sebagai dorongan untuk menemukan keselarasan antara kenaikan suku bunga dan menjaga soliditas masyarakat serta premi.

Perubahan administrasi sistem angsuran termasuk memperkuat kapasitas pengujian kemajuan inovasi sistem angsuran yang sesuai dengan produk internasional atau *international practices*. Elektronifikasi Transaksi adalah penyesuaian cara pembayaran atau transaksi yang semula menggunakan tunai menjadi non tunai. Hal ini adalah jenis peningkatan kecepatan keuangan dan keuangan digital. Dengan adanya peningkatan fasilitas dan sarana untuk transaksi langsung maupun tidak langsung, industri perbankan sebisa mungkin memberikan wawasan yang lebih luas untuk semua kaum dari kalangan atas sampai bawah agar masyarakat dapat memahami dan menikmati sarana yang diberikan oleh industri perbankan.¹⁶

¹⁶Nur Angraini Novita, wawancara oleh penulis, pada hari Jumat, 19 Maret 2021, pukul 15.00 WIB, wawancara 9, transkrip.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standar nasional untuk pembayaran berbasis QR Code yang diterapkan oleh Bank Indonesia, berbanding dengan ketentuan yang menyusun Gerbang Pembayaran Nasional atau disebut GPN. QRIS dapat digunakan pada saat kegiatan pembayaran di Indonesia, kegiatan pembayaran ini dilakukan menggunakan fasilitas berupa QR Code pembayaran. Jika penerbit uang elektronik memiliki fitur QR Code pada transaksi pembayaran, maka pelanggan dapat menggunakan QRIS sebagai fitur pembayaran. Penerbit uang elektronik (*server based*) yang melakukan proses dalam sistem transaksi QRIS harus mendapatkan izin dari Bank Indonesia terlebih dahulu.

Akselerasi Ekonomi Digital dengan BPSI 2025, alasan dilakukannya digitalisasi ekonomi dan keuangan:

- a. Pola transaksi masyarakat yang semakin bergeser. Individu menjadi terbiasa melakukan transaksi tingkat lanjut ditengah pekerjaan aktif yang terbatas di masa pandemi. Hal ini dibuktikan dengan transaksi digital banking yang mencapai RP 27.356 T pada tahun 2020
- b. Inovasi berlanjut, kolaborasi semakin meluas, perusahaan konvensional turut *go digital*. Di sektor keuangan, perusahaan tekfin terus mengeluarkan produk barunya serta berkolaborasi dengan bank
- c. Persepsi investor atas *outlook* digitalisasi ekonomi dan keuangan di Indonesia semakin positif. Salah satunya terlihat dari mulai kembalinya arus modal asing masuk ke Indonesia sejak triwulan II 2020

Sejak akhir tahun 2019, Bank Indonesia telah menghadirkan *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) 2025* menjadi jalan keluar dari tantangan yang ada dan mengoptimalkan peluang pertumbuhan ekonomi dengan mengelola teknik pembayaran di era digital. Karena teknik pembayaran membutuhkan peran baru yang tidak hanya fokus pada penyediaan infrastruktur, namun juga sebagai pembuka dan perekat ekosistem EKD. Untuk mencapai visinya, BSPI 2025 memiliki 5 ide, yaitu:

- a. *Open banking*
- b. Kerangka angsuran ritel
- c. Kerangka kerja cicilan bernilai besar dan fondasi pasar uang
- d. Data dan digitalisasi, dan
- e. Perubahan administratif, otorisasi, dan administratif

Setiap perusahaan pasti memiliki targetnya tersendiri tanpa terkecuali Bank Indonesia. Adapun target dari Bank Indonesia sendiri adalah sebagai berikut:

- a. QRIS, *game changer* masa pandemi. Ekosistem QRIS semakin meluas mencapai 6 juta merchant dalam 1 tahun implementasi selama 2020. Tahun 2021, QRIS siap mencapai 12 juta merchant dengan didukung perluasan model bisnis *Customer-Presented Mode* (CPM), Transfer, Tarik, dan Setor (TTS) dan QRIS *Crossborder*
- b. Penerbitan PBI Payung Sistem Pembayaran pada akhir tahun 2020 sebagai bentuk reformasi regulasi sistem pembayaran Indonesia
- c. BI-FAST yang akan menjadi *next game changer* pada industri sistem pembayaran. BI-FAST adalah bagian dari infrastruktur SP ritel yang dapat memudahkan pembayaran dari berbagai instrument dan kanal secara *real time* dan 24/7
- d. Pedoman teknis standar open API pembayaran, telah diselesaikan *Working Group* Nasional pada akhir tahun 2020, dan
- e. Pembangunan berbagai infrastruktur pembayaran, serta penguatan infrastruktur data.¹⁷

Untuk itu, PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) telah menyusun berbagai strategi yang dapat mendukung para pelaku UMKM untuk bertahan dan berkembang pesat. Selain dengan relaksasi kredit, perbankan juga mendorong para pelaku UMKM Indonesia dalam mengubah strategi bisnis mereka menjadi berbasis digital. BNI juga menghimbau kepada para pelaku UMKM supaya dapat mengoptimalkan jaringan global milik perusahaan, diutamakan sebagai perluasan pasar dengan bisnis yang diatur tarifnya.¹⁸ BNI *Mobile Banking* dilengkapi dengan fitur baru :

- a. *Launcher*, berupa: BNI *Credit Card Mobile*, pembukaan rekening digital, serta BNI Poin+

¹⁷*Kebijakan BI* (Jakarta, 2021) <http://www.instagram.com/p/CNchKMMBr_v/?utm_medium=copy_link>.

¹⁸Yudho Winarto, 'BNI Siapkan UMKM Binaan Jadi Pemain Global Di Tengah Pandemi', *Kontan.Co.Id*, 2021 <<https://keuangan.kontan.co.id/news/bni-siapkan-umkm-binaan-jadi-pemain-global-di-tengah-pandemi>> [accessed 14 March 2021].

- b. *Quick Transfer*, transfer ke rekening BNI tanpa perlu memasukkan nomor rekening. Transfer langsung menggunakan cara sebagai berikut : *Upload QR* dan *Scan QR*.
- c. *Info Banner dan Promo*, informasi yang membahas tentang program dari BNI dapat diketahui melalui banner promo yang ada di *BNI Mobile Banking*.¹⁹

Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk secara efektif memberikan enam produk *fintech online* terbaru dalam waktu sekitar empat belas hari hingga delapan minggu sebagai bentuk transformasi perbankan di masa pandemi Covid-19 ini. Enam fitur *fintech* yang diberikan BRI yaitu, platform Kredit Usaha Rakyat (KUR) Digital, Ceria.²⁰ *Cashout* untuk pencairan dana pinjaman bisa melalui aplikasi yang bekerja sama langsung dengan LinkAja, BRIBRAIN sebagai inovasi *brainpower* buatan manusia untuk mempercepat proses *endorsement* dan pembayaran kredit. Adapula fitur buka rekening *online* bagi calon nasabah untuk melakukan pembukaan rekening baru tanpa perlu mendatangi kantor cabang BRI serta BRIAPI untuk meningkatkan koordinasi administrasi moneter tingkat lanjut dari BRI dengan siklus pendaftaran terkomputerisasi untuk memudahkan bisnis untuk mendapatkan administrasi perbankan. Selanjutnya, Pasar.id digunakan untuk pintu masuk agar memudahkan nasabah dalam belanja *online* dari pedagang pasar tradisional memiliki kesempatan untuk dapat terus memaksimalkan pendapatan pedagang pasar selama masa pandemi.²¹

Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk terus fokus dalam mendorong *channel* digitalnya untuk mengatasi keperluan nasabah. Selanjutnya ada 4 inovasi digital yang dapat diberikan Bank Mandiri yaitu, pertama industri selalu mengembangkan Mandiri *online*. Dengan ditambahkan fitur baru, industri mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam transaksi digital, kedua memberikan sebuah layanan pembukaan rekening secara *online*, ketiga yaitu sebuah aplikasi Mandiri Pintar yang bisa

¹⁹‘Digital Banking BNI’, *BNI*, 2021 <<https://www.bni.co.id/>> [accessed 1 April 2021].

²⁰‘Digital Banking BRI’, *BRI*, 2021 <<https://bri.co.id/>> [accessed 1 April 2021].

²¹Ni Putu Eka Wiratmini.

memproses suatu kredit UMKM dengan waktu yang singkat yakni hanya 15 menit, dan yang keempat yaitu Mandiri API Portal, ini akan memudahkan rekan atau mitra bisnis untuk menggunakan layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri pada platform digital lainnya.²²

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) didedikasikan untuk perubahan tahap selanjutnya dalam memberikan suatu layanan perbankan. Ketiga fitur unggulan tersebut antara lain, pertama fitur QR di *BCA mobile* yang ditujukan untuk transaksi para nasabah terutama dibidang pembayaran, kedua yaitu *cardless* atau tarik tunai tanpa kartu pada BCA yang dapat memudahkan nasabah dalam transaksi tarik tunai, dan yang ketiga atau yang paling baru dari BCA yaitu debit *online* fitur ini akan sangat memudahkan nasabah pada transaksi pembayaran secara *online*. Hebatnya, fitur debit *online* dari BCA memberi nasabah suatu keleluasaan dalam bertransaksi *online* dengan *BCA mobile*. Fitur terbaru yang diberikan BCA mempunyai dua kelebihan bagi nasabah yaitu memudahkan nasabah dalam mengontrol transaksi dan bersifat tidak terbatas. Nasabah bisa dengan mudah mengaktifkan atau menonaktifkan suatu transaksi, nasabah bisa mengatur limit serta blokir melalui *BCA mobile*.²³

PT Bank Danamon Indonesia Tbk (Bank Danamon) memenangkan penghargaan *Digital Transformation (DX) Gamechanger 2020* pada tingkat Asia Pacific dari *Internasional Data Corporation (IDC)*, sebuah lembaga konsultasi dan riset tingkat global pada bidang Teknologi Informasi, Telekomunikasi dan Teknologi Konsumen. perseroan secara terus menerus melakukan suatu inovasi dan teknologi terbaru hingga membangun infrastruktur berbasis digital. Sampai saat ini, perseroan memberikan beragam layanan digital banking diperuntukkan bagi berbagai segmen diantaranya, aplikasi *mobile banking* D-Bank, D-Financial bagi UMKM, D-Card *Mobile* dipergunakan sebagai pengelolaan kartu kredit,

²²Rezkianna Nisaputra, 'Semakin Cepat Dan Mudah, Ini 4 Inovasi Digital Bank Mandiri', *Infobanknews.Com*, 2020 <<https://infobanknews.com/topnews/semakin-cepat-dan-mudah-ini-4-inovasi-digital-bank-mandiri/>> [accessed 18 April 2021].

²³Tendi Mahadi, 'No TitleDi Tengah Pandemi, BCA Genjot Fitur Digital Untuk Mudahkan Nasabah', *Kontan.Co.Id*, 2020 <<https://keuangan.kontan.co.id/news/di-tengah-pandemi-bca-genjot-fitur-digital-untuk-mudahkan-nasabah>> [accessed 18 April 2021].

Danamon *Online Banking D-BisMart* sebagai rantai pasok, dan Danamon *Trade Connect* dan *Cash Connect* bagi suatu usaha.²⁴ Selain itu, layanan open API atau open banking yang membuat para nasabah dapat langsung terhubung dengan perseroan dalam pelaksanaan transaksi, baik itu transaksi finansial hingga transaksi non-finansial. Layanan ini diwujudkan karena kebutuhan di masa sekarang yang menuntut untuk cepat dan gesit, dimana perseroan dibutuhkan untuk melengkapi layanan berbasis teknologi digital dengan eksekusi yang mudah, aman serta cepat. API Central membuat hubungan Bank Danamon dengan nasabah bisa dibangun dengan lebih cepat untuk lebih membantu kemajuan bisnis dan transaksi nasabah akan lebih baik lagi.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) telah menyusun strategi untuk menghadapi tahun 2021. Direktur Utama BSI yaitu Hery Gunardi menyatakan, bagian darinya akan terfokus pada penggabungan sistem dan layanan BNI Syariah dan BRI Syariah ke system layanan milik Mandiri Syariah yang dipergunakan sebagai pusat bisnis Bank Syariah Indonesia. BSI pun bergantung pada layanan digital melalui aplikasi yang diluncurkan yakni BSI *Mobile* sebagai strategi model bisnis lintas *channel*. Dikatakannya, layanan digital banking milik BSI lebih unggul dibandingkan dengan bank yang lain, karena mempunyai fitur-fitur yang islami seperti waktu salat, arah kiblat, lokasi masjid, sedekah, zakat, serta wakaf. BSI berpusat pada tiga komponen utama yaitu *wholesale*, ritel, serta UMKM. Di masa pandemi, permintaan ritel secara umum lebih tinggi.²⁵

PT BCA Syariah Tbk BCA Syariah *Mobile*, Klik BCA Syariah, *Flazz*. BCA Syariah pun juga terus mengembangkan yang namanya layanan *mobile* banking, BCA terus menambahkan berbagai macam fitur – fitur untuk kenyamanan nasabah bertransaksi, kemajuan digital ini diharapkan untuk mempermudah nasabah dalam hal bertransaksi, dengan tujuan

²⁴‘Bank Danamon Raih Penghargaan Tingkat Asia Pasifik Dalam Bidang Transformasi Digital’, *Danamon*, 2020 <<https://www.danamon.co.id/id/Tentang-Danamon/BeritaDanamon/Berita/2020/10/26/11/43/Danamon-Raih-Penghargaan-Bidang-Transformasi-Digital>> [accessed 18 April 2020].

²⁵Maizal Walfajri, ‘Simak Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) Usai Merger Kelar’, *Kontan.Co.Id*, 2021 <<https://newssetup.kontan.co.id/news/simak-strategi-bank-syariah-indonesia-bsi-usai-merger-kelar>> [accessed 18 April 2021].

untuk mendukung kemajuan channel digital setiap industri perbankan di Indonesia.

PT BPR Bank Jepara Artha (Perseroda) mengadakan *gathering* atau sosialisasi baik langsung maupun *online*, bila langsung akan dilakukan dengan menggunakan protokol kesehatan yang baik sesuai dengan ketentuan untuk meminimalisir penyebaran Covid-19, bila *online* semuanya dilakukan melalui *website* dan SMS pun masih berlaku sebagai pengingat para debitur. Adapun untuk digital banking, BPR sangat mengusahakan untuk bisa dirilis pada tahun 2021 ini dikarenakan masih ada beberapa syarat yang harus bisa dipenuhi oleh BPR terlebih dahulu. Untuk kredit tetap dilayani meskipun sedang pandemi tetapi untuk syarat dan ketentuan tetap berlaku sesuai ketentuan.²⁶

PT BPRS Saka Dana Mulia untuk pembiayaan tetap diberikan yaitu dengan gadai emas atau surat berharga lainnya, BPRS berusaha secara maksimal untuk memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah baik secara *online* maupun *offline*, dan BPRS tidak mendapati sebuah kendala selama masa pandemi ini, BPRS bergerak sesuai dengan syariat Islam sehingga pihak yang dirugikan itu tidak ada karena semua sistemnya bagi hasil. Untuk digital banking memang belum ada dan belum direncanakan untuk kedepannya.²⁷

Selanjutnya, strategi pemasaran yang baik dengan pengenalan melalui media sosial, berbagai penawaran produk dengan berbagai promo pun dilakukan untuk menarik minat calon nasabah. Disetiap promo diberikan sebuah kode untuk mendapatkan *cashback* ataupun *gift* menarik dari beberapa industri perbankan yang menerapkannya.

Memanfaatkan layanan perbankan digital. Memaksimalkan teknologi agar dapat melakukan suatu penawaran secara *online* serta memaksimalkan pada layanan perbankan digital. Dibidang IT setiap industri perbankan memiliki kemajuannya tersendiri dan bahkan ada beberapa industri perbankan yang menerapkan strategi untuk bergabung menjadi satu dalam sebuah program terbaru yang dirilis pada tanggal 1 Februari 2021. Program tersebut membangun industri perbankan syariah terbesar di Indonesia, yaitu BSI atau Bank

²⁶M. Arif Rochman.

²⁷Observasi Langsung di Kantor Kas BPRS Saka Dana Mulia Mayong, pada hari Senin, 06 April 2021, pukul 10.00.

Syariah Indonesia yang diresmikan di istana negara secara *online* oleh bapak Joko Widodo selaku presiden Negara Republik Indonesia.

Tabel 4.1
Kemajuan IT Sebelum Adanya Pandemi Covid-19 Dengan Setelah Adanya Pandemi Covid-19

Jenis	Sebelum Adanya Pandemi Covid-19	Setelah Adanya Pandemi Covid-19
Transaksi	Lebih bergantung pada aktivitas nyata dan <i>e-channel</i> yang sebenarnya (kantor cabang, ATM, EDC)	Tergantung pada layanan digital: QRIS, <i>digital banking</i> , dan API
Cara kerja Dan Kolaborasi	Karyawan bekerja di kantor dengan pertemuan di ruangan dan menggunakan dokumen yang berupa kertas	Perubahan cara kerja secara digital seperti: <i>meeting online</i> dan pembagian dokumen <i>via online</i>
Keamanan data	Keamanan suatu akses pada data ditempatkan pada gedung dan fasilitas perkantoran yang ada di sekitarnya	Melalui teknologi VPN (<i>Virtual Private Network</i>) industri perbankan berusaha menjaga keamanan data dengan terus memonitoring akses yang mencurigakan
Siklus Penetapan Putusan	Dalam penetapan putusan berdasarkan laporan yang dibuat dan dikirimkan ke manajemen untuk memantau operasi dan kinerja bisnis	Menyediakan informasi secara nyata dan data yang lebih luas lewat <i>dashboard</i> untuk mendukung penetapan putusan manajemen pada saat ini

C. Analisis Strategi IT Perbankan Dalam Menghadapi Dampak Covid-19

1. Dampak Covid-19 terhadap Kegiatan Perbankan

Dampak Covid-19 begitu dirasakan oleh banyak pihak, baik perorangan maupun perusahaan. Disini dampak yang terjadi menyerang perekonomian negara, terutama industri perbankan. Pada industri perbankan apalagi yang bergerak pada bidang perkreditan mengalami masa-masa sulitnya, seperti berkurangnya laba yang didapat bahkan kredit macet oleh debitur. Lalu pengaruh Covid-19 sendiri pada industri perbankan adalah pengambilan dana yang cukup besar oleh beberapa nasabah dan penghimpunan dana jadi harus dialihkan dari pinjaman atau pendapatan dari bank lain. Sedangkan, pada industri perbankan syariah masih bisa stabil pada masa pandemi ini.

Covid-19 telah menjadi kekhawatiran utama bagi masyarakat Indonesia akhir-akhir ini karena masalah yang semakin ditimbulkan olehnya, banyaknya kerugian yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19 yang mempengaruhi segmen keuangan di Indonesia. Pembangunan ekonomi suatu negara didasari dengan adanya tujuan dalam mencapai kesuksesan individu melalui pembangunan keuangan yang tinggi dan pendistribusian pendapatan yang tidak memihak.²⁸

Direktur Utama BNI Syariah Abdullah Firman Wibowo mengatakan, pada Juni 2020, total aset pada perbankan syariah tumbuh mencapai 9,22 persen selama beberapa tahun menjadi Rp 545,4 triliun. Pengakuan ini lebih tinggi dari keuangan biasa yang baru berkembang sebesar 4,89%. Perbankan syariah cenderung membuktikan dengan peningkatan performa yang cukup baik dibandingkan dengan perbankan yang konvensional di tengah pandemi Covid-19.²⁹ Jadi, bisa di simpulkan bahwa perbankan syariah jauh lebih bisa stabil bahkan meningkat dibandingkan dengan bank konvensional di masa-masa seperti ini.

²⁸Silpa Hanoatubun, 150.

²⁹Ruli R. Ramli, 'Kinerja Perbankan Syariah Dinilai Lebih Baik Dibandingkan Bank Konvensional', *Kompas.Com*, 2020 <<https://money.kompas.com/read/2020/09/29/141908026/kinerja-perbankan-syariah-dinilai-lebih-baik-dibandingkan-bank-konvensional>> [accessed 13 January 2021].

Oleh karena itu, Perbankan akan memberlakukan relaksasi kredit sesuai POJK No.11/POJK.03/2020 yang membahas mengenai perbaikan perekonomian nasional sebagai strategi kontra-siklus dampak penyebaran Covid-19 dengan melonggarkan pembiayaan kepada nasabah yang terkena dampak pandemi Covid-19 melalui penundaan angsuran atau pemberian keringanan margin atau pembagian keuntungan yang rentang waktu dan ketentuannya diubah sesuai dengan kondisi nasabah, sektor ekonomi, dan kriteria nasabah. Sementara masih mengacu pada peraturan OJK untuk nasabah, khususnya UMKM.³⁰

2. Strategi IT pada Industri Perbankan dalam Menghadapi Dampak Covid-19

Keuntungan digitalisasi perbankan, khususnya dalam menekan biaya operasional, digitalisasi perbankan diperuntukkan sebagai investasi jangka panjang. Bidang perbankan bisa mencapai pasar lebih luas dengan mengurangi rencana pengeluaran spekulasi untuk membuka cabang atau kantor kas kecil sebagai pembantu perseroan. Supaya bisa melakukan hal ini, yang pertama kali dilakukan adalah pihak perbankan perlu mengubah infrastruktur IT mereka.

IT lebih kepada mendorong penyesuaian operasional bank dan mendukung promosi dari bank sendiri. Adapun kelebihan dan kekurangan dari IT industri perbankan yang dirasakan oleh nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Kelebihan dan Kekurangan IT Perbankan
dari Sudut Pandang Nasabah

Kelebihan	Kekurangan
1. Pembayaran <i>virtual account</i> nya dan tampilan didalamnya <i>friendly</i> 2. Sangat mudah untuk <i>login</i> menggunakan <i>fingerpint</i> atau <i>face scan</i> 3. Memudahkan untuk <i>topup ovo, shopeepay</i> dan lainnya	1. Fitur keamanan yang masih diragukan nasabah 2. Masih sering terjadi trouble baik siang ataupun malam hari 3. Limit yang dibatasi, sehingga nasabah merasa kurang puas

³⁰Observasi Langsung di Kantor BSM cabang Jepara, pada hari Selasa, 17 November 2020, Pukul 11.00 WIB.

Dengan adanya IT industri perbankan akan lebih terbantu. Maka dari itu industri perbankan diharuskan membuat digital banking dengan sebaik mungkin, sehingga dapat membantu nasabah secara maksimal tanpa ada kendala dari segi manapun dan membuat SDM yang ada di industri perbankan semakin maju.

Produk dari industri perbankan harus mempunyai keunggulan sehingga dapat meningkatkan permintaan nasabah. Kemudian, pada saat itu juga produk dari perseroan harus memberikan layanan yang optimal sehingga nasabah memiliki rasa aman, nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi perbankan. Layanan perseroan ini dengan adanya petugas yang berada digaris depan misalnya, petugas keamanan, *customer service*, *teller* dan penerima telepon yang *skill* nya bisa mengikuti perkembangan asumsi nasabah yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Selain itu, hal ini bisa menunjukkan bahwa ada pengaruh yang diciptakan oleh kualitas layanan perseroan terhadap kesetiaan para nasabah. Kesetiaan ini dapat muncul dalam bentuk tingginya keinginan setiap individu untuk tetap bertahan menjadi nasabah pada perseroan atau perseroan memperoleh banyak nasabah baru.³¹

Inovasi sistem pada perbankan berbasis digital pun mendapat dukungan dari munculnya sebuah aplikasi teknologi finansial (*fintech*) yang berbasis digital. Kemajuan seperti ini merupakan salah satu faktor yang mendorong perseoran dalam menumbuhkan berbagai keunggulan yang dipadukan dengan teknologi finansial, misalnya fitur tambahan pada *mobile* dan internet banking untuk melakukan isi ulang saldo atau uang digital pada aplikasi *fintech* tanpa diperlukannya penggunaan mesin ATM.³²

Industri perbankan telah menggunakan teknologi terkini, baik dalam bentuk aplikasi maupun web. Adapun strategi yang diterapkan oleh industri perbankan dapat digambarkan sebagai berikut:

³¹Nur Kholis, 82.

³²Chandra Bagus Sulistiyo, 'Strategi Bank Menghadapi Covid-19', *Kontan.Co.Id*, 2020 <<https://analisis.kontan.co.id/news/strategi-bank-menghadapi-covid-19>> [accessed 13 January 2021].

Gambar 4.1
Strategi Industri Perbankan dalam Menghadapi Dampak Covid-19



Adapun keunggulan dari industri perbankan syariah bila dibandingkan dengan industri perbankan konvensional, yakni sebagai berikut:

- a. Sisi aset, perbankan syariah *underline* kreditnya jelas ada aset yang benar-benar terprediksi dan dari sistem keuangan menggunakan bagi hasil, bukan dengan bunga. Hal ini diharapkan bisa memberikan ketahanan lebih kuat dari sisi kualitas aset dibandingkan dengan perbankan konvensional.
- b. Sisi likuiditas, perbankan syariah punya sisi fanatisme. Para penabung di perbankan syariah menabung salah satunya karena faktor keyakinan bahwa sistem syariah sesuai dengan ajaran Islam. Maka likuiditas perbankan syariah di masa seperti ini tidak akan mengalami kekurangan likuiditas.
- c. Sisi digital, perbankan syariah mendorong para nasabah untuk menggunakan *mobile banking* dan *internet banking*. Sebelumnya, bagi para nasabah yang sifatnya tradisional mau tidak mau harus merubah polanya dengan menggunakan *mobile banking* dan *internet banking*.

Sehingga setelah adanya edukasi dari pihak perbankan syariah, nasabah tetap melakukan transaksi, tetapi berubah, yang tadinya transaksi dengan cara tradisional, kini dengan digital.

- d. Sisi risiko, perbankan syariah di masa pandemi ini justru bisa mendapatkan nasabah dari sisi tabungan yang lebih luas lagi. risiko yang dihadapi perbankan syariah pada dasarnya tidak banyak berbeda dengan yang dihadapi perbankan secara umum. Tetapi, perbankan syariah memiliki satu penyangga lain yaitu kepatuhan terhadap produk dan objek-objek dari pembiayaan yang diawasi oleh satu kelompok Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ditunjuk Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Jadi, di perbankan syariah risiko terhadap pembiayaan yang keluar dari prinsip syariah relatif terjaga.³³

Strategi IT setiap industri perbankan pastinya memiliki persamaan dan perbedaan, baik dibagian aplikasi hingga fitur yang diberikan. Bahkan ada beberapa industri perbankan yang melakukan penggabungan atau *merger* tiga bank syariah milik BUMN, yakni PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank Syariah Mandiri, sekarang telah melalui interaksi konsolidasi seperti yang diperintahkan Kementerian BUMN Republik Indonesia.

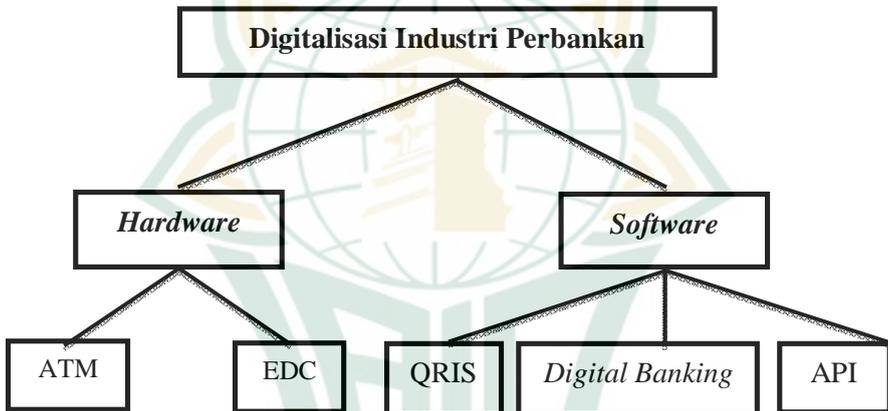
Merger ini sebagai tanggung jawab komitmen dan program besar pemerintah Indonesia agar keuangan dan ekonomi Syariah membentuk tonggak kekuatan baru yang dimiliki oleh ekonomi nasional dan dijadikan salah satu pusat dari keuangan syariah internasional, dengan tujuan agar manfaat dengan hadirnya sebuah bank syariah nasional yang besar dan kuat dapat diperoleh lebih banyak masyarakat Indonesia.³⁴ Dari BRIS, BNIS, BSM menjadi BSI (Bank Syariah Indonesia), BSI dibentuk untuk dijadikan bank syariah terbesar di Indonesia, Tujuan penggabungan perseoran ini agar dapat mempunyai bank syariah yang begitu besar serta berdaya

³³Andika dan Annisa Aldi, 'Perbankan Syariah Memiliki Keunggulan Di Masa Pandemi Covid-19', *KNEKS*, 2020 <<https://kneks.go.id/berita/248/perbankan-syariah-memiliki-keunggulan-di-masa-pandemi-covid-19?category=1>> [accessed 19 September 2021].

³⁴'Merger Information Page', *BSM*, 2021 <<https://bsm.direightion.com/mip/>> [accessed 1 April 2021].

saing internasional. Bank yang lahir karena penggabungan ini juga dapat disebut sebagai 10 bank paling besar yang didasari oleh kapitalisasi pasar global,³⁵ dan untuk aplikasi hasil penggabungan BSI *mobile banking* menerapkan tahapan dari *mobile banking* milik bank Mandiri Syariah.³⁶ Untuk industri perbankan lainnya salah satunya adalah dengan meriliskan sebuah aplikasi baru dengan beberapa fitur yang menarik dan sangat memudahkan nasabah. Adapun strategi IT yang diterapkan pada masing-masing industri perbankan dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.2
Strategi IT Perbankan dalam Menghadapi Dampak Covid-19



³⁵Adi Wikanto, ‘Merger Bank Syariah, Begini Efeknya Terhadap Nasabah, Karyawan Dan Pemegang Saham’, *Kontan.Co.Id*, 2020 <<https://keuangan.kontan.co.id/news/merger-bank-syariah-begini-efeknya-terhadap-nasabah-karyawan-dan-pemegang-saham?page=3>> [accessed 16 April 2021].

³⁶Shelma Rachmayanti, ‘Jangan Kaget Ya, Aplikasi Bank BUMN Syariah Berubah Jadi BSI Mobile Banking’, *Sindonews.Com*, 2021 <<https://ekbis.sindonews.com/read/329870/178/jangan-kaget-ya-aplikasi-bank-bumn-syariah-berubah-jadi-bsi-mobile-banking-1612864944>> [accessed 17 April 2021].

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sebuah alat elektronik yang memberikan pelayanan pada nasabah dalam penarikan uang tunai dan pemeriksaan rekening tabungan tanpa harus dilayani secara langsung oleh seorang "teller" manusia.³⁷ Adapun jenis-jenis ATM adalah sebagai berikut:

- a. ATM Tunai merupakan mesin ATM yang mempunyai tugas utama sebagai alat transaksi bagian tarik tunai.
- b. ATM Non Tunai merupakan mesin ATM yang mempunyai tugas sebagai alat transaksi perbankan selain untuk tarik tunai dan setor tunai.
- c. *Cash Deposit Machine* (CDM) atau ATM setor tunai merupakan mesin ATM yang mempunyai tugas utama sebagai transaksi setor tunai.
- d. *Cash Recycle Machine* (CRM) atau ATM setor tarik tunai adalah suatu mesin ATM yang mempunyai tugas sebagai ATM tarik tunai, ATM setor tunai, dan ATM non tunai.³⁸

Kegunaan ATM diantaranya, Menarik Uang Tunai 24 Jam, Menyetor Uang ke Rekening Tabungan, Melakukan Pengiriman Uang, Membayar Tagihan Rutin, dan Membeli Produk Lainnya.

Electronic Data Capture (EDC) merupakan mesin yang secara khusus diterbitkan oleh perseroan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan suatu transaksi pembayaran dengan kartu ATM (tanpa uang tunai) sebagai perantara. EDC dapat menerima Pembayaran melalui Kartu Kredit (Visa/Master), Kartu Debit (Visa/Mater), *e-cash*, dan *e-money*.³⁹ Fungsi EDC sendiri tidak lain adalah untuk:

- a. Memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.
- b. *Security level* yang terjamin dikarenakan mesin ini langsung diterbitkan oleh setiap perbankan dan tentunya dipantau langsung oleh OJK.

³⁷Andre Kurniawan, 'Mengenal Kapanjangan ATM Beserta Jenis-Jenisnya, Begini Cara Aman Menggunakannya', *Merdeka.Com*, 2021 <<https://www.merdeka.com/jabar/mengenal-kepanjangan-atm-beserta-jenis-jenisnya-begini-cara-aman-menggunakannya-klm.html?page=3>> [accessed 21 April 2021].

³⁸'Digital Banking BNI'.

³⁹'Digital Banking Mandiri', *Mandiri*, 2021 <<https://bankmandiri.co.id/en/perseorangan>> [accessed 1 April 2021].

- c. Isi ulang kartu biaya atau kartu belanja seperti ATM yang diterbitkan oleh perbankan.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standar pembayaran yang memanfaatkan *QR Code* yang diluncurkan oleh Bank Indonesia sehingga proses kegiatan transaksi menggunakan *QR Code* yang dilakukan lebih cepat, mudah, serta aman.

Dengan hadirnya QRIS, saat ini semua kegiatan transaksi pembayaran dengan memanfaatkan *QR Code* cukup dengan satu *QR Code* dikarenakan kode QR tersebut telah terintegrasi dengan banyak aplikasi yang telah menyediakan serta menerima kegiatan transaksi pembayaran menggunakan *QR Code*. Oleh karena itu, tidak diperlukan lagi *QR Code* yang banyak dalam satu *merchant*, karena dalam QRIS, satu kode *QR* cukup untuk semua.⁴⁰ Fitur ini dapat digunakan untuk membayar kebutuhan nasabah di *merchant online (website)* atau *merchant offline* (toko) serta transfer dengan sesama pengguna cukup memindai QR yang dimiliki.

Digital banking atau layanan perbankan digital merupakan layanan yang menggunakan perantara elektronik atau digital yang diterbitkan oleh bank, dengan media digital yang dimiliki oleh calon nasabah atau yang telah menjadi nasabah dari bank, yang dapat dilakukan secara mandiri. Hal ini membuat para calon nasabah atau yang telah menjadi nasabah bank untuk mendapatkan suatu informasi, menyampaikan, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, hingga penutupan rekening, tanpa terkecuali dalam hal mendapatkan informasi dan kegiatan transaksi lain di luar produk yang ada pada perbankan, misalnya dalam hal investasi, *financial advisory*, *e-commerce*, atau kebutuhan nasabah lainnya yang didapatkan dari Bank. Mengingat persiapan bank, pelaksanaan layanan perbankan digital di Indonesia dimulai dengan pelaksanaan "*Digital Branch*", khususnya kehadiran kantor cabang ataupun pusat dari bank yang bekerja secara eksplisit untuk menangani registrasi nasabah dan pembukaan rekening secara mandiri.

Application Programming Interface (API) merupakan antarmuka yang dapat menghubungkan satu aplikasi dengan

⁴⁰'Digital Banking Danamon', *Danamon*, 2021 <<https://www.danamon.co.id/>> [accessed 18 April 2021].

aplikasi lain. Dengan cara ini, API berjalan sebagai delegasi antara berbagai aplikasi, baik di dalam tahap yang sama atau di seluruh tahap.⁴¹ Keuntungan API dalam peningkatan aplikasi atau *website*, di antaranya yaitu:

a. Mempermudah dalam merakit aplikasi yang utilitarian

Melalui pemanfaatan API, dapat memudahkan dalam pembuatan suatu aplikasi yang berguna serta kompleks. Tanpa harus memberikan tambahan informasi secara fisik, aplikasi yang dibuat akan memiliki keunggulan dari aplikasi objektif.

b. Pengembangan aplikasi menjadi lebih efisien

Cukup berikan melalui API, komunikasi langsung dengan aplikasi lain yang ingin dikaitkan tidak perlu dilakukan lagi. Ini berguna, terutama bila anda ingin segera membuat aplikasi lintas platform yang dilengkapi dengan berbagai layanan.

c. Meringankan Beban Server

Tidak ada alasan kuat untuk menyimpan semua data yang diperlukan pada server, cukup minta API untuk mendapatkan sebuah data terbaru yang berasal dari server aplikasi asal. Dengan demikian, API dapat meringankan beban server *cutomer*. Yang pada akhirnya, dapat mengurangi resiko *website* mengalami *server down*.

Layanan perseroan berbasis teknologi informasi, biasanya dikenal sebagai *e-banking* yang diperuntukkan agar memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi pembayaran melalui berbagai saluran pengiriman termasuk ATM, SMS banking, EDC, phone banking, internet banking, ataupun *mobile banking*.

Kemajuan *e-banking* dimulai dengan diluncurkannya ATM dengan prinsip kapasitas tarik uang. Hal ini bersamaan dengan eksekusi EDC yang memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan dalam penukaran angsuran nasabah. Bertepatan dengan peningkatan organisasi web, *e-banking* berkembang melalui hadirnya administrasi web banking yang bisa diakses melalui PC oleh nasabah.

⁴¹‘Pengertian API dan Penjelasan Lengkapnya’, *Brief Studio*, 2020
<<https://briefstudio.com/pengertian-api-dan-penjelasan-lengkapny/>>
[accessed 29 April 2021].

Selain itu, melalui pesatnya kemajuan pemanfaatan PDA, hal ini membuat perseroan merasa terpacu sehingga memberikan layanan *phone banking* dan SMS banking untuk nasabahnya. Layanan ini pada dasarnya menggunakan fitur *voice highlight*, seperti halnya pengiriman dan penerimaan pesan SMS yang terorganisir, sehingga bisa dirasakan oleh *framework* bank. Selain itu, peningkatan inovasi jaringan korespondensi informasi lewat telepon (GPRS, EDGE, 3G, HSDPA, 4G) dan telepon seluler (iOS, Android, Windows) digunakan perseroan untuk memberikan layanan *mobile banking*.

Layanan *m-banking* mempunyai kemampuan beradaptasi yang lebih baik bila dibandingkan dengan layanan dari *e-banking* lainnya. Menilai bahwa *m-banking* bisa nasabah gunakan dimanapun dan kapanpun melalui fitur yang berbeda. Penurunan jumlah transaksi yang dilakukan nasabah melalui ATM dan kantor cabang bank dipengaruhi oleh Ekspansi transaksi dengan *mobile banking channel*. Dengan demikian, ditunjukkan suatu penyesuaian perilaku dan kecenderungan nasabah yang mulai mendorong transaksi dalam bentuk *e-banking* lewat perangkat digital yang memberikan akomodasi bagi nasabah.

Di samping kemajuan yang cepat serta perubahan perilaku, kebutuhan nasabah pun terus berkembang, hal ini menjadikan bank untuk bisa memenuhi kebutuhan dari nasabah. Layanan perbankan secara mandiri mencakup registrasi, transaksi (tunai, transfer, pembayaran) dan berbagai layanan lainnya, sampai dengan penutupan rekening yang biasa dikenal dengan istilah layanan perbankan digital (*digital banking*). Sekarang ini, perbankan mulai meningkatkan layanannya sehingga nasabah bisa mendapatkan berbagai layanan perseroan secara mandiri sehingga tidak perlu untuk datang langsung ke kantor cabang dari bank. Peningkatan pelayanan perbankan digital yang maju didorong oleh:

- a. Kemajuan pesat teknologi informasi
- b. Perubahan cara hidup individu yang ditunjukkan dengan peningkatan inovasi data
- c. Munculnya kebutuhan masyarakat akan administrasi perbankan yang sukses, produktif, terbuka dari mana saja dan kapan saja, lengkap, dan sederhana

- d. Persaingan dalam bisnis keuangan dalam menawarkan jenis bantuan sesuai kebutuhan daerah setempat, dan
- e. Kebutuhan perseroan untuk operasional yang mahir dan terkoordinasi.⁴²



⁴²'Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum', *OJK*, 2017 <<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>> [accessed 29 April 2021].