

Serial Berbagi
Krisna Wijaya

Dalam pembicaraan santai sepiintas istilah *digital bank* dengan *digital banking* hanyalah pilihan dalam istilah saja. Dengan perkataan lain bisa saja artinya sama atau disamakan. Namun

Digital Banking

Ketika kita terjemahkan *digital banking* sebagai perbankan digital, maka persepsinya adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh bank untuk melakukan otomatisasi proses yang menggunakan kecanggihan teknologi melalui layanan berbasis web mencakup API (Application Programming Interface) yang memungkinkan komposisi layanan lintas lembaga.

apabila diterjemahkan secara bebas *digital banking* diartikan sebagai perbankan digital, sedangkan *digital bank* diterjemahkan sebagai bank digital. Dari sini lalu muncul pertanyaan apakah kedua istilah itu sama atau berbeda.

Saya sendiri menjadi tergelitik untuk berupaya memahami apakah memang tidak ada perbedaan antara perbankan digital sebagai terjemahan dari *digital banking* dengan bank digital sebagai terjemahan dari *digital bank*. Jangan berbeda karena hanya dalam terjemahannya saja, tetapi esensinya sama.

Kalau merujuk kepada UU No.10/98 dijelaskan bahwa perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari kedua pengertian ini terlihat dibedakan pengertian perbankan dan bank. Dalam konteks bahasa Indonesia nampaknya cukup jelas dan bisa dipahami.

Saya tidak akan mengajak untuk semua pihak untuk bersepakat apakah perbankan digital dan bank digital harus dibedakan atau tidak. Sekiranya akan dibedakan atas dasar definisi tentu acuannya adalah definisi berdasarkan UU. Sekedar untuk bisa membedakan-atau bahkan tidak perlu dibedakan atas kedua istilah tersebut ada beberapa uraian yang barangkali bisa memberikan manfaat bagi pemahamannya.

Digital Banking

Dalam prakteknya ketika kita gunakan istilah perbankan digital maka persepsinya adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh bank untuk melakukan otomatisasi proses yang menggunakan kecanggihan teknologi melalui layanan berbasis web mencakup API (Application Programming Interface) yang memungkinkan komposisi layanan lintas lembaga. Melalui API bank dapat mengirimkan produk perbankan dan menyediakan transaksi menggunakan web

yang memberikan kemampuan bagi pengguna untuk mengakses data keuangan melalui desktop, seluler dan layanan ATM.

Menurut Gauray Sharma (2017), dari Venture Skies, sesuai hasil survei eksekutif perbankan di berbagai manca negara menyatakan bahwa hampir setengahnya percaya bahwa digital sangat penting untuk meningkatkan hubungan pelanggan dan itu juga alasan paling kuat untuk melakukannya. Terminologi yang digunakan cenderung menggunakan istilah perbankan digital. Hal ini dapat kita lihat beberapa manfaat yang diperoleh oleh bank apabila memilih pengertian perbankan digital sebagai terjemahan dari *digital banking*.

Pertama, dengan perbankan digital diyakini akan meningkatkan efisiensi. Salah satunya adalah menggunakan kekinian teknologi terapan dalam menjalankan bisnisnya. Alasannya sangat masuk akal. Bank sebagai bagian dari industri keuangan yang memiliki volume interaksi yang sangat besar dengan nasabah ritel, dimana dalam prakteknya masih banyak bank (baca; bank tradisional) belum banyak memanfaatkan setiap peluang bisnis baru karena masalah teknologi. Ketika dicoba dimana banyak sistem perbankan yang di digitalkan masih tidak berfungsi seperti satu entitas digital, seperti yang terjadi di banyak entitas yang berhadapan dengan nasabah. Salah satu referensi untuk perbandingannya, misalnya industri maskapai penerbangan atau logistik. Penggunaan kekinian teknologi terbukti meningkatkan efisiensi. Sementara masih harus diakui bagi sebagian besar bank belum mencapai level itu. Sebagian besar bank saat ini menganggap digital sebagai alat yang berguna. Belum sampai kepada inti permasalahan utamanya yaitu membangun sistim secara keseluruhan yang mampu meningkatkan efisiensi.

Kedua, karena akan meningkatkan efisiensi, maka akan terjadi penghematan biaya. Sebuah laporan McKinsey memperkirakan bahwa bank dapat meningkatkan margin usaha dalam bentuk tolok ukur keuangan berupa pendapatan sebelum pajak. Juga dilaporkan bagi bank yang ingin melakukan efisiensi dan penghematan ada sekitar 40 persen yang beralih ke perbankan digital. Tentunya manfaat yang diperoleh bukan hanya penghematan biaya berasal dari otomatisasi fungsi, menghilangkan redundansi, dan lain sebagainya. Ada manfaat yang lebih besar yang bisa didapat, utamanya terjadinya sinergi dalam hal akses ke data dan waktu respons yang lebih cepat.

Ketiga, salah satu ciri keberhasilan perbankan digital adalah meningkatkan daya saing. Kegunaan teknologi digital memberikan peluang lebih besar bagi bank menjangkau basis pelanggan yang lebih luas dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan generasi yang

Digital Bank

Patrick Johnson (2020) memberikan definisi digital banking (bank digital) sebagai suatu organisasi bisnis yang menawarkan aktivitas perbankan secara *fully online* yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang bank saja.

Ketika menggunakan istilah bank digital selalu dikaitkan dengan istilah kebaruan dari bentuk bisnis bank seperti jenis layanan oleh Neobank dan Betabank.

Hal lain yang dapat dilakukan bank digital dapat menawarkan pembukaan rekening simpanan tanpa jumlah minimum, atau mengadopsi pendekatan penilaian risiko kredit yang berbeda.



paham teknologi. Ini tentu akan menjadi konsekuensi ketika kalangan fintek yang hadir bagaikan jamur. Jadi jika bank berharap untuk bersaing dengan raksasa teknologi era kekinian (baca; fintek), maka bank harus bisa menawarkan layanan minimal dengan tingkat kualitas yang sama.

Keempat, saat bank benar-benar menggunakan sepenuhnya platform digital, tentunya para nasabahnya harus mendapatkan keuntungan sehingga tidak beralih ke non bank. Minimalnya tidak merasakan hambatan lagi akan keperluan dokumentasi fisik atau persetujuan manual. Nasabah tidak perlu hadir secara fisik harus datang ke kantor cabang dan menyerahkan dokumen atau membubuhkan tanda tangan.

Digital Bank

Patrick Johnson (2020) memberikan definisi bank digital sebagai suatu organisasi bisnis yang menawarkan aktivitas perbankan *online* yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang bank saja. Dalam konteks lain bank digital harus dapat melakukan pengiriman otomatis produk dan layanan perbankan baru dan tradisional langsung ke pelanggan melalui saluran komunikasi elektronik secara interaktif. Saya mencoba mengartikannya bahwa layanan tersebut tidak harus selalu ada dalam bentuk fisik seperti kantor bank atau sejenisnya. Jadi bisa saja dilakukan yang dipusatkan di suatu lokasi tertentu. Barangkali bisa diartikan sebagai bentuk *branchless* atau *officeless*. Tentunya bukan diartikan sama sekali tidak memerlukan kantor.

Ketika menggunakan istilah bank digital selalu dikaitkan dengan istilah kebaruan dari bentuk bisnis bank, telah melahirkan apa yang disebut sebagai Challenger Banks, Neo Bank¹, Beta Bank² dan Non-Bank. Terlepas apapun definisinya, munculnya istilah kebaruan dalam bisnis bank tersebut dapat dijadikan salah satu alternatif bahwa antara perbankan digital dengan bank digital adalah sesuatu yang berbeda.

Chriss Skinner (2017) seorang analis, pakar dan pengamat profesional teknologi terapan, menyatakan bahwa inovasi perbankan melalui pemanfaatan internet telah mengubah dinamika hubungan nasabah dengan bank. Implikasinya adalah bahwa bank harus menjadi digital. Apakah bank harus digital itu diartikan sebagai perbankan digital? Menarik apa yang disampaikan oleh Youjin Choi (2020), bahwa dengan digitalisasi telah mengubah layanan keuangan di seluruh dunia. Choi memberikan ilustrasi kasus di negaranya ketika pemerintah Korea Selatan membuat kerangka kebijakan baru untuk bank digital, misalnya hadirnya K Bank dan Kakao Bank yang diluncurkan pada tahun 2017.

Kedua bank tersebut dapat menyediakan produk dan layanan yang nyaman dan inovatif serta membawa dampak besar pada sektor perbankan Korea Selatan. Salah satu kesimpulannya adalah bahwa dengan percepatan transformasi digital dan meningkatnya persaingan, maka keberadaan bank digital menjadi lebih strategis dan inovatif untuk terus

¹ Bank Neo lembaga keuangan yang tidak memiliki izin perbankan, tetapi bermitra dengan lembaga keuangan untuk menawarkan layanan berlisensi bank

² Bank Beta adalah usaha patungan atau anak perusahaan dari bank yang menawarkan layanan keuangan melalui lisensi perusahaan induk.



sukses. Ini juga bisa menjadi referensi lain bahwa memang ada perbedaan antara perbankan digital dengan bank digital.

Apabila mengacu kepada indikator *branchless*, *officeless* atau *physicalless* adalah bagian dari ciri utama bank digital, maka logika yang dapat dijadikan landasannya adalah bahwa bank digital akan lebih efisien karena tidak perlu membayar biaya tambahan untuk keberadaan kantor cabang fisik dan karyawan. Dengan otomatisasi dalam berbagai proses, mereka dapat merampingkan proses operasional dan mengurangi biaya. Dengan penghematan biaya ini, bank dapat memberikan sukubunga simpanan yang lebih tinggi dan dilain pihak memberikan sukubungan yang lebih rendah untuk pinjaman. Hal lain yang dapat dilakukan bank digital dapat menawarkan pembukaan rekening simpanan tanpa jumlah minimum, atau mengadopsi pendekatan penilaian risiko kredit yang berbeda.

Hal lain yang tentunya akan menjadi melekat pada bank digital adalah akan menjadi sangat tergantung pada teknologi. Melalui kekinian teknologi, bank digital dapat menawarkan layanan yang lebih dipersonalisasi dengan data yang mereka miliki. Dengan bantuan teknologi kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), akan memberikan kemudahan bagi bank digital dengan cepat menganalisis data pelanggan. Hal yang tentunya juga dapat dilakukan bank digital melalui kecerdasan buatan (AI) akan dapat mendisain produk berikut layanannya yang sesuai dengan karakteristik nasabahnya. Bank digital akan menjadi lebih cepat dan responsif serta terhindar oleh birokrasi pengambilan keputusan dengan cara yang lama.

Catatan Kecil

Seperti saya sampaikan diawal tulisan terkait dengan ulasan *digital banking* dan *digital bank* tujuan utamanya lebih banyak kepada konteks yang lebih relevan agar bisa memberikan kejelasan. Demikian juga kalau memperhatikan kecenderungan industri keuangan secara internasional yang terjadi saat ini. Istilah Neo Bank dan Beta Bank, meskipun belum menjadi istilah baku yang diformalkan ternyata bisnis modelnya mengikuti bank digital. Negara Eropa, Amerika Serikat, Australia, Jepang Korea Selatan dan Singapura telah mulai mengeluarkan persyaratan yang khusus bagi digital bank.

Di Indonesia telah mengemuka dalam publikasi bahwa salah satu bank yang dibeli BCA dinyatakan akan menjadi bank digital. Salah anak perusahaan BRI yaitu Bank Agro dinyatakan juga akan menjadi bank digital. Kemudian Bank BTPN yang akhirnya lebih banyak menyatakan dan dinyatakan sebagai bank digital. Hanya kalau mengikuti apa yang terjadi di luar negeri nampaknya untuk digital bank di Indonesia akan terkendala peraturan dan perijinan. Sebab bisa jadi kalau acuannya adalah UU Perbankan yang ada tidak dapat terakomodasi. Seperti yang terjadi berbagai negara pada akhirnya regulator menyempurnaan UU perbankannya agar sejalan dengan kekinian teknologi dan kebutuhan jaman.

Krisna Wijaya adalah Fakultas Senior di Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI). Dalam versi lain artikel ini dimuat di Majalah Infobank, Edisi Mei 2021.



