

Strategi Inovasi Perbankan Digital dalam Menghadapi Persaingan Industri Keuangan

Novia Amanda Safitri¹, Riska Julia², Septi Swinta³, Nining Novia Elisah⁴,
Dinda Nadya Anastasya Hutapea⁵, Nadiva Ariyana⁶

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received May 25, 2024

Revised May 25, 2024

Accepted May 29, 2024

Keywords:

Strategi,
Inovasi,
Digital

Keywords:

Strategy,
Innovation,
Digital

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah mengubah lanskap industri keuangan, mendorong bank untuk mengadopsi strategi inovasi dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Selain itu, pergeseran perilaku konsumen yang semakin mengarah ke preferensi transaksi keuangan digital, mendorong bank-bank untuk terus berinovasi demi mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar mereka. Artikel ini menggunakan metode *literature review* untuk menganalisis studi-studi terkait yang mencakup perkembangan teknologi digital, transformasi perbankan, serta strategi inovasi yang digunakan oleh bank-bank. Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk membahas secara mendetail mengenai bagaimana bank tradisional dan digital mengembangkan strategi inovatif guna tetap relevan dan kompetitif di era digital sekarang ini. Selain itu, juga memberikan wawasan tentang berbagai strategi inovatif yang diterapkan dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di era digital, serta menggambarkan contoh bank yang telah berhasil menerapkan strategi tersebut. Strategi inovasi perbankan digital menjadi kunci dalam menjaga daya saing bank-bank di era digital dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasinya.

ABSTRACT

Technological developments have changed the landscape of the financial industry, encouraging banks to adopt innovation strategies in the face of increasingly fierce competition. In addition, the shift in consumer behavior which is increasingly towards digital financial transaction preferences, encourages banks to continue to innovate in order to maintain and increase their market share. This article uses the literature review method to analyze related studies covering digital technology developments, banking transformation, and innovation strategies used by banks. The purpose of writing this article is to discuss in detail how traditional and digital banks develop innovative strategies to remain relevant and competitive in today's digital era. Apart from that, it also provides insight into various innovative strategies implemented in facing challenges and exploiting opportunities in the digital era, as well as describing examples of banks that have successfully implemented these strategies. A digital banking innovation strategy is key in maintaining the competitiveness of banks in the digital era by paying attention to the factors that influence the success of its implementation

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Novia Amanda Safitri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
Serang, Indonesia

Email: : ndaaviaa36@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Industri perbankan global tengah mengalami transformasi signifikan dengan kehadiran perbankan digital yang menjadi penentu utama dalam menghadapi persaingan ketat di sektor keuangan. Transformasi digital dalam perbankan bukan lagi sekadar opsi, melainkan kebutuhan untuk memenuhi ekspektasi konsumen yang terus berkembang, memperbaiki efisiensi operasional, dan mengatasi tantangan kompetitif yang datang dari perusahaan teknologi finansial (*fintech*) serta *startup* lainnya. *Fintech* menawarkan solusi keuangan yang cepat dan *user-friendly* dibandingkan dengan layanan perbankan tradisional. Perubahan perilaku konsumen menjadi salah satu pendorong utama transformasi digital dalam perbankan. Konsumen masa kini menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan dapat diakses kapan dan di mana saja. Kemajuan teknologi, seperti *smartphone* dan internet, telah mengubah cara orang berinteraksi dengan bank. Tidak lagi terbatas pada kunjungan fisik ke cabang bank, nasabah sekarang mengharapkan dapat melakukan transaksi, memeriksa saldo, dan mendapatkan layanan pelanggan secara digital melalui aplikasi *mobile* dan *platform online*.

Inisiatif kolaboratif menjadi kunci dalam strategi inovasi perbankan digital. Beberapa bank memilih untuk bermitra dengan perusahaan *fintech* atau *startup* teknologi untuk mengembangkan solusi inovatif yang dapat meningkatkan layanan mereka. Kolaborasi ini tidak hanya mempercepat proses inovasi tetapi juga membantu bank dalam memanfaatkan keahlian dan teknologi yang sulit dikembangkan secara internal [1]. Melalui kemitraan strategis tersebut, bank dapat menawarkan produk dan layanan yang lebih beragam dan inovatif kepada nasabah mereka. Pada akhirnya, keberhasilan strategi inovasi perbankan digital sangat bergantung pada kemampuan bank untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan konsumen.

Dengan demikian, artikel ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam mengenai berbagai strategi inovatif yang dapat diterapkan oleh bank dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di era digital, serta menggambarkan contoh-contoh bank yang telah berhasil menerapkan strategi tersebut. Artikel berjudul "Strategi Inovasi Perbankan Digital dalam Menghadapi Persaingan Industri Keuangan" ditujukan untuk membahas detail mengenai bagaimana bank tradisional dan digital mengembangkan strategi inovatif guna tetap relevan dan kompetitif di era digital ini.

2. METODE

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan melakukan tinjauan literatur. Metode kualitatif menggunakan literature review adalah pendekatan yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian. Metode

kualitatif, seperti wawancara mendalam dan analisis dokumen, memberikan wawasan mendalam tentang proses politik dan dinamika kekuasaan di kedua wilayah.

Pendekatan kualitatif dengan literature review melibatkan penelaahan dan sintesis terhadap teks-teks yang telah diterbitkan, seperti buku, jurnal, artikel, dan dokumen lainnya, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena atau masalah yang diteliti. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat memahami kompleksitas mengenai perkembangan teknologi pada industri keuangan dalam menciptakan strategi dan inovasi perbankan digital melalui analisis mendalam terhadap teks-teks yang relevan [2].

Sementara itu, penelitian ini menggunakan sumber data utama yang mana menggunakan literature yang relevan dengan topik yang dibahas. Data akan diperoleh dari buku, jurnal akademik, artikel berita, dan laporan riset yang mengkaji mengenai strategi dan inovasi yang digunakan perbankan digital guna bersaing dengan industri keuangan yang semakin berkembang di zaman sekarang. Sumber data dipilih berdasarkan kredibilitas, kekinian, dan relevansinya dengan tujuan penelitian. Pemilihan sumber data yang memiliki kredibilitas, kekinian, dan relevansi merupakan langkah penting dalam memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian [3]. Pemanfaatan buku, jurnal akademik, dan laporan riset yang telah melalui proses peer-review dan diterbitkan oleh lembaga-lembaga terpercaya, penelitian dapat memperoleh data yang dapat dipercaya. Selain itu, artikel berita yang berkaitan dengan topik penelitian dapat memberikan sudut pandang yang aktual mengenai perkembangan terbaru dalam sistem politik kedua negara tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui pencarian sistematis dan komprehensif melalui basis data akademik seperti Google Scholar, JSTOR, dan ProQuest. Metode tersebut memberikan akses dan data-data berisi informasi lengkap terhadap berbagai sumber yang terpercaya dan relevan dalam bidang studi yang diteliti. Kata kunci yang digunakan termasuk “strategi”, “inovasi”, “digital”, dan kata kunci terkait lainnya. Berbagai sumber dapat mencakup artikel ilmiah, jurnal, buku, dan riset terkini yang memberikan sudut pandang yang berbeda terhadap topik yang diteliti. Selain itu, data dikumpulkan dari berbagai sumber untuk memastikan keberagaman perspektif dan keakuratan analisis. Proses pengumpulan data tersebut digunakan dalam rangka untuk memberikan analisis mendalam yang dilakukan didasarkan pada informasi yang akurat dan relevan

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori Inovasi

Teori inovasi, yang dikemukakan oleh Joseph Schumpeter menekankan pentingnya inovasi sebagai pendorong utama dalam perkembangan ekonomi dan dinamika industri. Schumpeter mengidentifikasi lima jenis inovasi yang terdiri dari produk, metode produksi, pasar, sumber bahan mentah, dan organisasi industri. Inovasi produk meliputi pengembangan layanan baru seperti pembayaran digital, pinjaman *online*, dan investasi melalui aplikasi *mobile*. Inovasi tersebut membantu bank digital untuk menawarkan nilai tambah yang signifikan kepada nasabah, meningkatkan pengalaman pengguna, dan menarik segmen pasar yang lebih luas [4].

Lebih lanjut, teori inovasi menyoroti pentingnya difusi inovasi, yaitu proses dimana inovasi diperkenalkan dan diadopsi oleh pasar. Everett Rogers dalam teorinya tentang difusi inovasi mengklasifikasikan konsumen ke dalam beberapa kategori berdasarkan kecepatan

adopsi, yaitu inovator, pengadopsi awal, mayoritas awal, mayoritas akhir, dan pengekor. Memahami dinamika pada konteks perbankan digital dapat digunakan untuk merancang strategi pemasaran yang efektif, mulai dari fokus pada inovator dan pengadopsi awal hingga menjangkau mayoritas pasar [5].

2.1.2 Teori Strategi

Teori strategi yang dipopulerkan oleh Michael Porter memperkenalkan konsep strategi generik yang terdiri dari tiga jenis, diantaranya yaitu kepemimpinan biaya, diferensiasi, dan fokus. Pada industri perbankan digital, strategi diferensiasi sering digunakan, yang mana bank menawarkan fitur unik, teknologi canggih, dan layanan yang superior dibandingkan pesaing [6]. Selain itu, Porter menekankan pentingnya analisis lima kekuatan, salah satunya adalah ancaman pendatang baru. Ancaman dari pendatang baru dalam perbankan digital seperti *fintech startup* dan perusahaan teknologi besar (*Big Tech*) menjadi perhatian utama.

2.1.3 Teori Persaingan

Teori persaingan yang dijelaskan oleh Clayton Christensen dalam konsep "*disruptive innovation*" menggambarkan bagaimana inovasi disruptif dapat mengubah industri dengan menawarkan solusi yang lebih sederhana dan mudah diakses. Bank digital dijadikan sebagai pemain disruptif yang mana seringkali memulai dengan memberikan pelayanan mengenai segmen pasar yang kurang terlayani oleh bank tradisional dengan biaya yang rendah dan layanan yang lebih efisien [1].

Teori persaingan lainnya adalah teori permainan (*game theory*) yang menganalisis keputusan strategis yang dibuat oleh perusahaan dalam situasi persaingan. John Nash dan konsep "Nash equilibrium" menjelaskan bagaimana perusahaan dapat mencapai keseimbangan strategis dimana tidak ada pihak yang diuntungkan dengan mengubah strategi secara unilateral. Teori permainan dalam perbankan digunakan untuk merancang strategi kompetitif yang mempertimbangkan reaksi dari pesaing sehingga dapat mengambil keputusan yang optimal dalam persaingan yang ketat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan industri perbankan telah mengalami transformasi signifikan dari masa lalu hingga masa sekarang. Pada awalnya, bank tradisional berfungsi sebagai lembaga keuangan yang melayani kebutuhan dasar seperti tabungan, pinjaman, dan transfer uang dengan cara yang manual dan terpusat di kantor fisik. Seiring berjalannya waktu dan kemajuan teknologi, terutama dengan munculnya internet pada akhir abad ke-20, bank mulai mengadopsi layanan elektronik yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara *online* tanpa harus mengunjungi cabang fisik. Inovasi tersebut merupakan langkah awal menuju era digitalisasi dalam perbankan.

Di era digital pada masa sekarang, bank tradisional menghadapi persaingan ketat tidak hanya dari sesama bank konvensional tetapi juga dari *fintech* (*financial technology*) dan bank digital murni yang hadir dengan model bisnis berbasis teknologi canggih. Salah satu strategi utama yang dapat diterapkan adalah pengembangan layanan berbasis teknologi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Bank digital yang sepenuhnya beroperasi melalui *platform online*, telah menunjukkan keunggulan dengan menyediakan aplikasi *mobile*

banking yang intuitif dan *user-friendly* [6]. Aplikasi tersebut membantu nasabah dalam membuka rekening, mentransfer uang, membayar tagihan, dan mengelola investasi tanpa perlu mengunjungi cabang fisik. Bank tradisional pun kini mulai beradaptasi dengan menyediakan layanan digital yang serupa untuk tetap kompetitif.

Inovasi dalam keamanan siber menjadi prioritas utama di masa sekarang. Keamanan transaksi digital penting untuk membangun kepercayaan nasabah [7]. Bank perlu menerapkan teknologi enkripsi canggih, autentikasi dua faktor, dan sistem deteksi penipuan berbasis AI untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Bank digital yang lebih rentan terhadap serangan siber karena seluruh operasionalnya berbasis internet, harus terus memperbarui sistem keamanannya untuk mengatasi ancaman yang semakin kompleks.

Strategi lain yang tidak kalah penting adalah kolaborasi dengan *fintech*. Bank tradisional dapat bekerja sama dengan perusahaan *fintech* untuk mengembangkan layanan baru yang inovatif. Contohnya seperti integrasi dengan *platform* pembayaran digital atau layanan pinjaman *peer-to-peer* dapat memperluas jangkauan layanan bank dan menarik segmen pasar yang luas. Bank digital dapat memanfaatkan kemitraan tersebut untuk memperkuat ekosistem digitalnya dan menyediakan layanan yang komprehensif kepada nasabah.

Adopsi teknologi blockchain menjadi salah satu strategi yang mulai diimplementasikan oleh beberapa bank [4]. Teknologi tersebut tidak hanya meningkatkan keamanan transaksi tetapi juga efisiensi operasional dengan mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk proses transaksi. Bank yang mengintegrasikan blockchain dalam sistemnya dapat menawarkan layanan yang lebih cepat dan transparan kepada nasabah.

Beberapa contoh bank di Indonesia yang telah berhasil menerapkan strategi inovatif ini termasuk Bank BCA, Bank Mandiri, dan Bank Jago. Misalnya seperti Bank BCA yang melakukan pengembangan melalui aplikasi *mobile banking* yang *user-friendly* dan menyediakan berbagai fitur inovatif seperti *QR payment* dan *chat banking* yang mana kemudahan tersebut dapat membantu nasabah dalam bertransaksi. Seperti halnya Bank Mandiri yang mana juga tidak ketinggalan dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking* yang dinamakan Livin, sebuah platform digital yang menggabungkan berbagai layanan perbankan dalam satu aplikasi, serta mengadopsi teknologi blockchain untuk meningkatkan keamanan transaksi.

Selain itu, Bank Jago sebagai salah satu bank digital murni di Indonesia, yang mana merupakan bank yang menonjol dengan pendekatan yang sepenuhnya berbasis aplikasi dan tanpa kantor fisik. Bank Jago memberikan penawaran yang terintegrasi dengan aplikasi keuangan lainnya dan memberikan kemudahan dalam pengelolaan keuangan pribadi melalui fitur-fitur canggih seperti *budgeting tools* dan otomatisasi pembayaran tagihan. Pendekatan berbasis digital tersebut tidak hanya menarik bagi generasi muda yang melek teknologi, tetapi juga memberikan solusi praktis bagi semua segmen nasabah yang mencari kemudahan dan efisiensi dalam layanan perbankan.

Transformasi digital tidak hanya tentang mengadopsi teknologi baru, tetapi juga tentang mengubah cara berpikir dan beroperasi agar lebih responsif terhadap kebutuhan pasar yang dinamis. Melalui inovasi yang terus-menerus, bank dapat memastikan bahwa mereka tetap relevan dan kompetitif di industri keuangan yang semakin maju.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai pendekatan yang diambil oleh institusi perbankan dalam era digital untuk tetap kompetitif di tengah perubahan cepat dalam industri keuangan. Transformasi digital mempunyai peran penting sebagai respon terhadap perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan teknologi dalam aktivitas sehari-hari, termasuk layanan keuangan. Perbankan digital diuraikan sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional, menawarkan kenyamanan bagi nasabah, dan menciptakan layanan yang lebih personal melalui analisis data dan kecerdasan buatan.

Strategi yang dapat diterapkan salah satunya adalah dengan pengembangan aplikasi *mobile banking* yang memudahkan akses nasabah terhadap layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Teknologi tersebut memberikan kemudahan dalam transaksi *real-time*, pengecekan saldo, transfer dana, hingga pembayaran tagihan dengan cepat dan aman. Selain itu, inovasi dalam keamanan siber penting untuk melindungi data nasabah dan memastikan transaksi berjalan lancar tanpa ancaman dari pihak yang tidak bertanggung jawab.

Kolaborasi antara bank dan perusahaan *fintech* menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inklusif, di mana layanan seperti pinjaman, investasi, dan manajemen keuangan pribadi menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat luas. Penggunaan teknologi blockchain juga disebutkan sebagai langkah untuk meningkatkan transparansi dan keamanan dalam transaksi keuangan. Secara keseluruhan, strategi inovasi digital yang tepat dapat membantu bank tidak hanya bertahan, tetapi juga berkembang di tengah persaingan ketat industri keuangan. Penerapan teknologi mutakhir, peningkatan keamanan, dan kolaborasi dengan *fintech* merupakan kunci sukses bagi bank dalam era digital di masa sekarang.

REFERENSI

- [1] Tambunan, R. T., & Padli Nasution, M. I. (2023). Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi di Era 4.0. *Sci-Tech Journal*, 2(2), 148–156. <https://doi.org/10.56709/stj.v2i2.75>
- [2] Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- [3] Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Penerbit Alfabeta Bandung.
- [4] Hayati, T. N. (2022). Financial Technology Sebagai Instrumen Inklusi Keuangan Menuju Bisnis Berkelanjutan di Era Vuca. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 13(2), 1–14.
- [5] Alwi, M. N., Bahari, F., Ramadhan, A., Andriani, M., & Semmawi, R. (2020). Tantangan dan Peluang Perbankan Digital: Studi Kasus Inovasi Keuangan dan Transformasi Perbankan. *Jurnal Cahaya Mandalika (JCM)*, 3(1), 2160–2177.
- [6] Budiman, H., Seminar, K. B., & Saptono, I. T. (2020). Formulasi Strategi Pengembangan Digital Banking (Studi Kasus Bank ABC). *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 489–500.
- [7] Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4.0. *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, 278–288.