

ANALISIS PERAN MOBILE BANKING DALAM MENDORONG INKLUSI KEUANGAN MASYARAKAT NONBANKABLE

Muhammad Syahwildan¹, Hendrik Firmansyah², Afrilia Putri³

Universitas Pelita Bangsa

e-mail: muhamad.syahwildan@pelitabangsa.ac.id¹, hendrikfirmansyah708@gmail.com²,
ap7400696@gmail.com³

Abstrak – Perubahan besar telah terjadi di berbagai bidang akibat transformasi digital, termasuk dalam sektor keuangan internasional. Inovasi dan adaptasi menjadi tuntutan bagi lembaga perbankan untuk tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi digital. Salah satu masalah utama di sini adalah rendahnya tingkat inklusi keuangan, terutama di wilayah terpencil dan di kalangan masyarakat berpenghasilan rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran bank dalam meningkatkan inklusi keuangan di era digital dengan menggunakan teknologi, berkolaborasi dengan perusahaan fintech, serta menerapkan strategi yang fleksibel untuk menjangkau komunitas yang sebelumnya tidak mendapatkan layanan dari bank konvensional. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif-deskriptif digunakan dengan metode studi literatur untuk menilai berbagai sumber data sekunder, seperti laporan resmi Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan artikel ilmiah lainnya. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi strategi dan kontribusi nyata yang diberikan bank dalam memperluas akses ke layanan keuangan formal. Kajian ini terutama berfokus pada digitalisasi layanan perbankan seperti mobile banking dan internet banking, kolaborasi strategis antara bank dan fintech, serta langkah-langkah perbankan dalam meningkatkan literasi keuangan dan digital masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi dalam layanan perbankan sangat berperan dalam memperluas akses keuangan. Adanya aplikasi mobile banking, sistem pembayaran digital, dan internet banking memudahkan masyarakat, termasuk yang berada di daerah terisolasi, untuk melakukan transaksi tanpa perlu pergi ke cabang bank. Hal ini ternyata efektif dalam meningkatkan jumlah rekening aktif dan transaksi elektronik, terutama di kalangan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah. Selain itu, kolaborasi antara bank dan fintech menghadirkan solusi inovatif untuk mempermudah proses pembukaan rekening, penyaluran kredit mikro, dan sistem pembayaran yang lebih inklusif. Fintech berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan institusi perbankan, khususnya dalam menjangkau individu yang sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan keuangan formal. Namun, masih ada berbagai tantangan yang harus diatasi, termasuk rendahnya tingkat literasi digital dan keuangan, kurangnya infrastruktur digital di daerah pedesaan, dan masalah perlindungan data serta regulasi yang belum sepenuhnya sesuai dengan perkembangan teknologi. Penelitian ini menemukan bahwa beberapa bank telah menerapkan strategi konkret, seperti program edukasi literasi digital berbasis komunitas, peluncuran aplikasi mobile dengan tampilan yang sederhana, dan integrasi sistem informasi dengan fintech dan lembaga pemerintah untuk mempercepat proses inklusi. Strategi tersebut berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital dan memperluas inklusi keuangan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran bank di era digital tidak hanya sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai agen perubahan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif melalui inovasi teknologi dan kerjasama strategis. Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan berupa peta strategi yang dapat diadaptasi oleh bank lainnya, terutama di negara-negara yang sedang berkembang, guna memperkuat inklusi keuangan secara berkelanjutan. Temuan ini juga menjadi dasar yang kuat bagi penyusunan kebijakan publik dan regulasi yang mendukung sinergi antara sektor keuangan dan teknologi digital untuk membangun sistem keuangan yang lebih adil, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan mempertimbangkan tren pertumbuhan pengguna layanan digital, penelitian ini juga merekomendasikan penguatan strategi bank dalam menghadapi tantangan dan peluang inklusi keuangan hingga tahun 2025, terutama di daerah nonbankable.

Kata Kunci : Bank; Digitalisasi; Inklusi Keuangan; Fintech; Layanan Keuangan; Literasi Digital.

Abstract -Major changes have occurred in various fields due to digital transformation, including in the international financial sector. Innovation and adaptation are demands for banking institutions to remain relevant to the needs of a society that increasingly relies on digital technology. One of the main

problems here is the low level of financial inclusion, especially in remote areas and among lower-income communities. This study aims to explore the role of banks in increasing financial inclusion in the digital era by using technology, collaborating with fintech companies, and implementing flexible strategies to reach communities that previously did not receive services from conventional banks.

In this study, a qualitative-descriptive approach was used with a literature study method to assess various secondary data sources, such as official reports from the Financial Services Authority, Bank Indonesia, and other scientific articles. Data analysis was carried out thematically to identify strategies and real contributions made by banks in expanding access to formal financial services. This study mainly focuses on the digitalization of banking services such as mobile banking and internet banking, strategic collaboration between banks and fintech, and banking steps in improving financial and digital literacy in the community. The results of the analysis show that digitalization in banking services plays a significant role in expanding financial access. The existence of mobile banking applications, digital payment systems, and internet banking makes it easier for people, including those in isolated areas, to make transactions without having to go to a bank branch. This has proven to be effective in increasing the number of active accounts and electronic transactions, especially among micro, small, and medium enterprises. In addition, collaboration between banks and fintech presents innovative solutions to simplify the process of opening accounts, distributing microcredit, and a more inclusive payment system. Fintech functions as a liaison between the community and banking institutions, especially in reaching individuals who previously did not have access to formal financial services. However, there are still various challenges that must be overcome, including low levels of digital and financial literacy, lack of digital infrastructure in rural areas, and issues of data protection and regulations that are not yet fully in line with technological developments. This study found that several banks have implemented concrete strategies, such as community-based digital literacy education programs, launching mobile applications with simple displays, and integrating information systems with fintech and government agencies to accelerate the inclusion process. These strategies have succeeded in increasing public trust in digital services and expanding financial inclusion. Thus, the results of this study indicate that the role of banks in the digital era is not only as a provider of financial services, but also as an agent of change to support inclusive economic growth through technological innovation and strategic cooperation. This study provides a significant contribution in the form of a strategy map that can be adapted by other banks, especially in developing countries, to strengthen financial inclusion in a sustainable manner. These findings also serve as a strong basis for the formulation of public policies and regulations that support synergy between the financial sector and digital technology to build a financial system that is fairer, more inclusive, and responsive to the needs of the community.

Keywords : Bank; Digitalization; Financial Inclusion; Fintech; Financial Services; Digital Literacy.

PENDAHULUAN

Akses luas terhadap layanan keuangan sangatlah krusial bagi pertumbuhan ekonomi, terutama bagi kelompok masyarakat yang selama ini kurang mendapatkan perhatian. Di negara-negara berkembang, inklusi keuangan sangat penting untuk menjaga stabilitas ekonomi dan mendorong kesetaraan sosial, terutama di daerah pedesaan di mana fasilitas perbankan sangat minim. Lembaga keuangan pedesaan, seperti yang ada di Jawa Tengah, memainkan peranan yang sangat signifikan dalam memberikan layanan keuangan kepada masyarakat yang kurang terlayani, sehingga dapat mendukung pertumbuhan. Akan tetapi, mereka menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya tingkat literasi keuangan, kurangnya infrastruktur digital, dan perlunya praktik keuangan yang lebih mengutamakan pelanggan. Tingkat literasi keuangan yang rendah menjadi penghalang bagi inklusi, karena banyak individu di pedesaan tidak bisa memanfaatkan layanan keuangan dengan baik (Az Zahra dan Ajija, 2023; Sharma dan Kukreja, 2023).

Program seperti Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana di India membuktikan bahwa peningkatan literasi bisa mengatasi kesenjangan dengan sistem keuangan formal (Chaturvedi, 2022; Sharma dan Kukreja, 2023). Kekurangan infrastruktur digital juga menjadi penghalang bagi bank desa dalam menyediakan layanan keuangan yang modern (Az Zahra dan Ajija,

2023). Integrasi digital, seperti yang terjadi di India, dapat memperluas akses ke perbankan di kawasan pedesaan (Az Zahra dan Ajija, 2023).

Namun, di balik kemajuan tersebut, masyarakat nonbankable masih menghadapi hambatan mendasar seperti keterbatasan sinyal, kurangnya pemahaman terhadap teknologi digital, hingga rendahnya kepercayaan terhadap sistem keuangan formal. Banyak dari mereka menganggap mobile banking hanya untuk ‘orang kota’, atau takut salah transaksi. Di sinilah letak ketimpangan: teknologi maju, tapi tak semua masyarakat siap menggunakannya.

Di samping itu, bank-bank desa perlu menciptakan produk-produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan warga berpenghasilan rendah, seperti pinjaman mikro dan tabungan khusus. Small Finance Banks telah berhasil menjangkau komunitas yang kurang terlayani melalui layanan keuangan yang terjangkau, yang menunjukkan betapa pentingnya pendekatan yang berorientasi pada pelanggan (Chaturvedi, 2022; M. Semwal et al. , 2024). Transformasi digital di sektor keuangan telah mendorong bank untuk melakukan inovasi dalam memberikan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat luas. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam literasi digital dan akses infrastruktur, terutama di daerah terpencil.

Dalam konteks perekonomian global, inklusi keuangan telah diidentifikasi sebagai faktor utama yang berkontribusi dalam percepatan pertumbuhan ekonomi yang adil dan berkelanjutan. Selain meningkatkan kesejahteraan individu dan keluarga, layanan keuangan yang inklusif juga memperluas keterlibatan masyarakat dalam sistem keuangan formal yang dapat merangsang produktivitas nasional (Demirgüç-Kunt et al. , 2018). Meskipun Indonesia telah membuat kemajuan dalam meningkatkan inklusi keuangan dengan indeks mencapai 85,10% pada tahun 2022 (OJK, 2023) masih ada kesenjangan besar antara daerah perkotaan dan pedesaan, serta kelompok rentan seperti perempuan, petani, dan pelaku UMKM.

Jika tren pertumbuhan ini terus didorong oleh kolaborasi antara bank, fintech, dan program literasi digital nasional, maka pada tahun 2025 inklusi keuangan Indonesia diproyeksikan mencapai lebih dari 90%. Namun, pencapaian target ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital, kebijakan yang adaptif, serta strategi digital yang responsif terhadap kondisi masyarakat nonbankable.

Digitalisasi layanan perbankan berkontribusi besar dalam mengatasi kesenjangan tersebut. Aplikasi mobile banking, internet banking, dan agen laku pandai memberikan akses kepada masyarakat untuk menikmati layanan perbankan tanpa terhalang oleh lokasi fisik. Inovasi ini terbukti efisien dalam mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan efektivitas distribusi produk keuangan (Ozili, 2018). Namun, kehadiran teknologi keuangan belum sepenuhnya dapat menggantikan posisi penting bank dalam sistem keuangan nasional. Bank tetap menjadi elemen vital yang memastikan stabilitas serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan, sehingga kolaborasi antara bank dan fintech merupakan bentuk sinergi yang penting (Zetzsche et al. , 2020).

Peranan Fintech dalam memperluas inklusi keuangan juga terlihat dalam beberapa karakteristik fundamental Fintech yang dapat dijelaskan sebagai berikut: pertama, memperluas akses serta mendesentralisasi sistem keuangan, di mana kemajuan teknologi yang dimanfaatkan memungkinkan inklusi bagi baik individu dalam komunitas maupun UMKM yang tidak memiliki akses perbankan, sehingga mereka dapat berfungsi sebagai penyedia dan pengguna dana dalam sistem keuangan; kedua, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kerjasama antar sektor, di mana teknologi dapat menyediakan transparansi, pelacakan, tanggung jawab, dan penyebaran informasi yang lebih luas kepada pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk dapat berkolaborasi; dan ketiga, mengurangi biaya melalui peningkatan efisiensi, kecepatan, dan otomatisasi. Karakteristik Fintech ini memungkinkan seluruh lapisan masyarakat untuk mengakses layanan keuangan formal (Pratiwi, 2018). elemen vital yang memastikan stabilitas serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem

keuangan, sehingga kolaborasi antara bank dan fintech merupakan bentuk sinergi yang penting (Zetzsche et al. , 2020).

Inklusi keuangan adalah salah satu elemen penting yang dapat mempercepat perkembangan ekonomi dan mengurangi kesenjangan sosial (Pellu, 2024). Di Indonesia, upaya untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan finansial terus dilakukan melalui berbagai kebijakan dan program. Meskipun memiliki potensi yang sangat besar, inklusi keuangan berbasis syariah masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan. Bank syariah, sebagai institusi keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, memiliki peran penting dalam mendukung inklusi keuangan, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum tersentuh oleh sistem perbankan konvensional (Yaqin dan Monique Zuleika, 2024a). Di zaman digital yang semakin maju, perkembangan teknologi telah mempengaruhi banyak bidang, termasuk bidang keuangan. Salah satu inovasi yang sangat berarti dalam dunia perbankan adalah aplikasi perbankan seluler, yang telah mengubah cara orang berhubungan dengan layanan keuangan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan sehari-hari dengan lebih sederhana, cepat, dan efektif tanpa perlu pergi ke kantor bank (Mastuti dan Indriyani, 2021). Di sisi lain, terdapat tantangan seperti rendahnya tingkat pemahaman akan keuangan digital, ketimpangan infrastruktur teknologi, serta minimnya regulasi yang responsif, yang menjadi penghalang besar untuk memaksimalkan potensi perbankan digital (Beck et al. , 2016). Oleh karena itu, strategi untuk inklusi keuangan digital perlu melibatkan pendekatan menyeluruh yang mencakup partisipasi dari sektor publik, swasta, dan masyarakat. Meningkatkan pemahaman literasi keuangan digital, memperluas infrastruktur teknologi, serta

Studi ini menyoroti peran krusial bank dalam meluncurkan layanan keuangan berbasis teknologi yang tidak hanya responsif, tetapi juga inklusif untuk semua lapisan masyarakat. Dengan demikian, peran bank di era digital tidak hanya sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai agen yang mendukung pembangunan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan. Jaringan yang kompleks antara lembaga keuangan, pasar modal, dan berbagai fasilitas pendukung seperti sistem pembayaran, inilah yang kita sebut sebagai sistem keuangan. Sistem ini memegang peranan penting dalam mengelola perputaran dana dari masyarakat untuk berbagai keperluan ekonomi. Khususnya sistem pembayaran, sebagai bagian dari infrastruktur keuangan, punya andil besar dalam mempermudah dan memperluas jangkauan layanan keuangan, mendukung program inklusi keuangan nasional. Di era digital yang serba cepat ini, dengan munculnya teknologi finansial atau fintech, sistem pembayaran yang lancar menjadi krusial. Uang tunai yang kita kenal sebagai alat pembayaran resmi dari Bank Indonesia kini mulai tergantikan oleh cara pembayaran non-tunai, salah satunya adalah uang elektronik atau e-money. E-money menyimpan nilai uang secara elektronik melalui dua cara: a. melalui chip yang ada di kartu fisik seperti Flazz BCA, e-money Mandiri, TapCash BNI, BRIZZI BRI, atau bahkan stiker Telkomsel TCash; atau b. melalui server, yang berupa aplikasi dan sering disebut e-wallet, dompet elektronik, atau dompet digital, contohnya GoPay, OVO, DANA, dan Sakuku BCA. Perkembangan teknologi digital mendorong penyedia fintech, termasuk bank, perusahaan telekomunikasi, dan perusahaan teknologi, untuk terus berinovasi menciptakan aplikasi e-wallet yang memudahkan pembayaran. Akan tetapi, inovasi ini juga menimbulkan risiko, sehingga perlu ada keseimbangan antara dukungan inovasi dengan upaya mengurangi risiko dalam sistem pembayaran. Inilah tanggung jawab dan tantangan bagi Bank Indonesia.

METODE PENELITIAN

Selain metode kualitatif-deskriptif yang telah diuraikan, studi ini juga menggunakan teknik triangulasi sumber data guna meningkatkan keakuratan hasil yang diperoleh. Proses

triangulasi ini dilakukan dengan menganalisa informasi dari berbagai jenis dokumen, seperti laporan tahunan dari bank digital, hasil survei nasional yang dilakukan oleh OJK dan BI, serta artikel dari jurnal akademis yang relevan dalam tiga tahun terakhir. Tujuan dari teknik triangulasi ini adalah untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang pelaksanaan kebijakan.

Pengumpulan data sekunder tidak hanya berasal dari lembaga-lembaga nasional, tetapi juga dari basis data internasional seperti Scopus, ProQuest, dan ScienceDirect untuk membandingkan kebijakan inklusi keuangan di negara-negara berkembang lain yang serupa dengan Indonesia. Ini sangat penting untuk memahami konteks global dan praktik terbaik yang bisa diadopsi. Berdasarkan Putri (2025), penelitian perbandingan antarnegara dapat membantu dalam merumuskan strategi inklusi keuangan yang sesuai. Dalam kegiatan menganalisis data, peneliti menerapkan metode analisis konten dengan bantuan software NVivo. Proses analisis dilakukan dengan mengkategorikan tema-tema utama yang timbul dari literatur, seperti fungsi bank digital, hambatan inklusi di daerah 3T, serta efisiensi kerjasama antara bank dan fintech. Analisis konten memungkinkan peneliti untuk menemukan pola dan hubungan antara konsep yang muncul dari data sekunder (Febrianti et al. , 2025).

Penelitian ini juga memfokuskan pada aspek etika dalam studi sosial, khususnya saat menggunakan data sekunder. Setiap referensi dicantumkan dengan jelas untuk mencegah plagiarisme dan untuk memastikan validitas informasi. Di samping itu, aspek etis juga termasuk pengumpulan data dari institusi resmi dan jurnal yang terkemuka, bukan dari sumber yang belum diverifikasi. Dengan metode yang komprehensif dan pemanfaatan sumber terpercaya, diharapkan hasil dari studi ini dapat memberikan sumbangan penting dalam pengembangan kebijakan inklusi keuangan di zaman digital. Kesesuaian metode ini juga didukung oleh penelitian terkini yang menunjukkan bahwa pendekatan kualitatif yang melibatkan triangulasi dan analisis konten sangat efektif dalam penelitian yang berkaitan dengan perubahan struktural di bidang keuangan (Gibran, 2025).

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif-deskriptif yang bertujuan untuk menyelidiki secara mendalam dinamika dan taktik yang digunakan oleh bank dalam meningkatkan inklusi keuangan yang berbasis teknologi. Data yang digunakan berasal dari sumber sekunder yang terpercaya, seperti laporan resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), Kementerian Keuangan, serta publikasi jurnal ilmiah baik dari dalam negeri maupun internasional yang memiliki reputasi baik. Selain itu, peneliti juga mengevaluasi laporan tahunan bank, dokumen kebijakan publik, dan studi kasus dari lembaga keuangan yang telah sukses dalam melaksanakan layanan keuangan digital secara inklusif. Sumber daya yang digunakan dalam penelitian meliputi komputer dengan akses ke basis data jurnal seperti Google Scholar, Sinta, DOAJ, dan Scopus. Peneliti juga memanfaatkan perpustakaan digital dari universitas serta platform publikasi industri keuangan seperti OJK. Go. Id dan bi. Go. Id untuk mendapatkan bahan literatur. Keunggulan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk menjelaskan konteks sosial, ekonomi, dan teknologi yang mendasari praktik inklusi keuangan dengan cara yang lebih mendalam. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang hanya mengandalkan angka, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara rinci mengenai strategi pelaksanaan, tantangan yang dihadapi, dan pencapaian nyata yang dirasakan oleh bank dan pelaku fintech. Penelitian ini juga mengangkat aspek spasial dan sosial yang sering diabaikan dalam penelitian sebelumnya, seperti bagaimana strategi bank digital berpengaruh berbeda antara kota-kota besar dan daerah yang kurang berkembang.

Pendekatan ini relevan karena memberikan kebebasan dalam analisis terhadap perubahan yang terjadi dalam dunia keuangan digital, serta menghasilkan rekomendasi kebijakan yang lebih aplikatif dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Diharapkan, hasil

penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berwenang dan aktor di industri keuangan di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari publik dalam wujud tabungan, lalu menyalurkannya kembali ke masyarakat melalui pinjaman atau bentuk lainnya. Tujuannya ialah untuk meningkatkan kesejahteraan hidup banyak orang. Bank memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas ekonomi suatu negara. Hal ini tercantum dalam Pasal 23D UUD 1945, yang menyatakan bahwa negara mempunyai bank sentral yang independen, dengan wewenang dan tanggung jawab yang ditetapkan dalam undang-undang khusus. Dalam menjalankan kegiatannya, bank berpegang pada prinsip ekonomi kerakyatan dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat luas, serta menyalurkan kembali dana tersebut. Seperti yang tertulis dalam Pasal 4 UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, tujuan bank adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional agar terjadi pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional demi kemakmuran seluruh rakyat. Agar bisa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, sebuah lembaga wajib mengantongi izin usaha dulu dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), baik sebagai bank umum atau Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Pengecualian berlaku jika penghimpunan dana tersebut diatur oleh undang-undang tersendiri. Contohnya, koperasi, yang meskipun lembaga non-bank, punya aturan khusus dalam undang-undang. Koperasi ini tidak diawasi oleh OJK, melainkan oleh Kementerian Koperasi dan UMKM. Bentuk hukum bank umum bisa berupa Perseroan Terbatas (PT), koperasi, atau Perusahaan Daerah (PD). Sementara itu, BPR bisa berbentuk PD, koperasi, PT, atau bentuk lain yang ditetapkan pemerintah. Khusus untuk bank umum dan BPR yang berbentuk PT, saham yang diterbitkan harus atas nama. Bank umum sendiri diperbolehkan menerbitkan sahamnya melalui pasar modal. (Laurensius Arliman S, 2017). Di era fintech yang makin canggih serta digitalisasi dunia perbankan, peningkatan efisiensi operasional menjadi bahasan yang krusial. Inovasi seperti cloud computing, kecerdasan buatan (AI), blockchain, serta mobile banking tak hanya mengubah cara bank beroperasi, tetapi juga mendongkrak performa secara signifikan. Banyak yang membuktikan bahwa teknologi ini bisa memangkas biaya, mempercepat transaksi, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Beberapa riset bahkan menggarisbawahi betapa dahsyatnya dampak fintech dalam meningkatkan efisiensi operasional perbankan, walau ada tantangan yang menghadang. Riset Aminin (2024) mengungkapkan bahwa adopsi fintech mampu menekan rasio BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional) dan meningkatkan efisiensi bank secara signifikan. Studi ini menyatakan bahwa fintech tak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memajukan inklusi keuangan dengan menjangkau masyarakat yang sebelumnya sulit diakses oleh bank konvensional. Hal ini selaras dengan kemajuan teknologi digital yang memungkinkan otomatisasi banyak proses serta memangkas biaya terkait pengelolaan cabang dan transaksi manual. Bahanan dan Wahyudi (2023) melakukan studi yang membahas tentang berbagai kendala yang dialami bank syariah, khususnya dalam hal keamanan dan kejelasan transaksi. Riset ini meneliti potensi teknologi blockchain sebagai solusi untuk mengatasi masalah tersebut, dengan tujuan memperlancar transaksi sekaligus memperkuat sistem keamanan yang sering menjadi isu dalam perbankan syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun blockchain berpotensi meningkatkan transparansi serta efisiensi, ada beberapa tantangan krusial yang perlu diselesaikan, seperti belum jelasnya aturan hukum dan keselarasan dengan kaidah syariah. Walau demikian, teknologi ini membuka kesempatan lebar untuk memangkas biaya transaksi dan meningkatkan keyakinan nasabah pada sistem perbankan. Mulyana dkk. (2024) melakukan penelitian yang menyoroti beragam kendala yang

dihadapi perbankan syariah ketika mencoba menerapkan teknologi finansial. Walaupun *_fintech_* menjanjikan peningkatan efisiensi dalam kegiatan operasional bank, terdapat tantangan besar terkait dengan bagaimana memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah dan menjaga keamanan data. Bank-bank syariah, yang selalu mengutamakan prinsip-prinsip khusus dalam menjalankan bisnisnya, perlu memastikan bahwa setiap teknologi yang digunakan selaras dengan aturan syariah. Mereka juga menyoroti betapa krusialnya pemahaman digital di kalangan nasabah supaya mereka dapat memanfaatkan layanan *_fintech_* secara optimal. Implementasi teknologi finansial yang tepat dapat memperluas jangkauan layanan keuangan serta meningkatkan efektivitas, namun bank syariah wajib merancang strategi khusus untuk menaklukkan tantangan-tantangan yang ada. Transformasi digital telah menjadi elemen penting dalam mempercepat akses keuangan, khususnya melalui pembaruan layanan perbankan yang dulunya konvensional. Saat ini, bank-bank di Indonesia tidak hanya bersaing dalam menyediakan produk yang berbasis teknologi, tetapi juga memperluas jangkauannya dengan pendekatan digital yang lebih responsif. Inovasi seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan pendaftaran digital memungkinkan masyarakat untuk membuka rekening dan menggunakan layanan keuangan tanpa perlu pergi ke kantor fisik (Putri, 2025). Salah satu terobosan penting dalam dunia perbankan ialah penciptaan sistem perbankan yang mengandalkan aplikasi digital. Lembaga keuangan digital seperti Jenius, blu by BCA Digital, Line Bank, dan Bank Jago menyajikan pengalaman dalam bertransaksi perbankan yang tidak hanya efektif, tetapi juga sesuai dengan kebiasaan hidup digital masyarakat modern dan generasi milenial. Mereka menyediakan fitur-fitur seperti pengaturan tujuan tabungan, otomatisasi pelacakan pengeluaran, serta integrasi dengan dompet digital. Terobosan ini berpotensi meningkatkan keterlibatan finansial, terutama di kalangan pemuda dan pekerja sektor informal di area perkotaan (Febrianti et al. , 2025). Selain itu, kerja sama antara lembaga keuangan dan *fintech* berperan penting dalam mendorong distribusi layanan keuangan yang lebih merata. *Fintech* menawarkan solusi yang lebih mudah diakses dan terjangkau, sedangkan bank memberikan fasilitas, keamanan, dan rasa percaya dari masyarakat. Sinergi ini menciptakan ekosistem keuangan digital yang lebih luas dan inklusif (Ismamudi et al. , 2023). Transformasi digital juga berperan penting bagi sektor perbankan dalam menjangkau masyarakat di daerah pelosok melalui program agen laku pandai. Para agen ini mendapatkan pelatihan dari bank dan bertugas sebagai perwakilan yang memfasilitasi transaksi sederhana seperti setor tunai, tarik tunai, membuka rekening, serta membayar tagihan. Menurut data dari OJK (2023), ada lonjakan yang cukup besar pada jumlah agen bank di wilayah 3T, sehingga turut mendorong kenaikan indeks inklusi keuangan. Walaupun begitu, kemajuan teknologi belum sepenuhnya ampuh mengatasi persoalan inklusi secara merata. Kesenjangan digital masih menjadi masalah besar di wilayah pelosok. Minimnya sarana dan prasarana TIK, koneksi internet yang kurang memadai, serta kemampuan literasi keuangan digital yang rendah menjadi kendala utama (Savitri, 2024). Riset yang dikerjakan oleh Puspasari (2024) memperlihatkan bahwa hanya sekitar 45,3% desa di Indonesia yang mempunyai jaringan internet yang memadai untuk melaksanakan transaksi digital. Di samping kendala teknis, ada juga tantangan dari sisi budaya dan psikologis yang perlu diatasi. Beberapa kelompok masyarakat masih enggan memanfaatkan layanan digital karena khawatir data mereka disalahgunakan atau karena belum familiar dengan cara pengoperasian teknologi tersebut. Untuk mengatasi hal ini, strategi yang melibatkan komunitas menjadi cara yang efektif untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang keuntungan serta penggunaan layanan keuangan digital (Gibran, 2025). Keberadaan agen lokal dan tokoh-tokoh masyarakat sangatlah krusial dalam membangun keyakinan dan mempromosikan penggunaan layanan digital. Teknologi turut berpengaruh pada peningkatan efisiensi di dalam tubuh lembaga perbankan. Proses digitalisasi dalam operasional memfasilitasi alur pemberian kredit

yang lebih gesit, evaluasi risiko berdasarkan data yang akurat, dan penurunan total pengeluaran operasional. Dalam risetnya, Aminin (2024) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi semacam AI dan blockchain oleh bank dapat menekan angka BOPO serta mendongkrak produktivitas secara mencolok. Akan tetapi, sangat penting untuk memiliki aturan yang mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi yang begitu cepat. Aturan yang terlampaui kaku bisa menghambat perkembangan baru, namun jika aturannya terlalu longgar, ini bisa menimbulkan masalah yang meluas dan kejahatan di dunia maya. OJK sebaiknya membuat aturan yang seimbang, antara mendukung hal-hal baru dan menjaga keamanan konsumen. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan wadah uji coba aturan untuk perusahaan fintech dan bank digital yang baru, sehingga bisa dicoba dulu sebelum diterapkan secara luas (Febrianti et al. , 2025). Perubahan zaman ini tak hanya memengaruhi dunia perbankan konvensional, tapi juga merambah ke sektor syariah. Lembaga keuangan syariah sekarang ikut berinovasi dengan layanan digital yang selaras dengan kaidah agama, contohnya dompet elektronik syariah, pinjaman kecil yang berlandaskan perjanjian, serta platform digital untuk zakat dan wakaf. Menurut Yaqin dan Zuleika (2024), integrasi keuangan syariah dengan teknologi digital memiliki potensi besar untuk mendorong partisipasi umat Muslim dalam sistem keuangan yang resmi. Transformasi mendasar tengah terjadi dalam dunia perbankan, mengubah cara layanan dari tatap muka menjadi digital, dari komunikasi searah menjadi interaktif, serta fokus dari sekadar produk menjadi solusi komprehensif. Seberapa jauh bank mampu menerapkan transformasi digital ini akan sangat berpengaruh pada perannya dalam meningkatkan inklusi keuangan secara nasional. Karena itu, menanamkan modal pada inovasi, memberikan edukasi terkait dunia digital, dan memperkuat fondasi infrastruktur menjadi prioritas utama dalam rencana pengembangan perbankan di masa depan. Dari tahun ke tahun, kita bisa lihat makin banyak orang yang pakai FinTech. Kata World Bank, dulu tahun 2007 yang pakai FinTech itu cuma 7% saja. Tapi, di tahun 2011 naik jadi 20%, terus tahun 2014 jadi 36%. Nah, di tahun 2017, angkanya melonjak drastis jadi 78%, kira-kira ada 135 sampai 140 perusahaan. OJK bilang, nilai transaksi FinTech di Indonesia tahun 2017 itu sekitar Rp 202,77 Triliun. Kehadiran FinTech di Indonesia ini sangat membantu masyarakat menyelesaikan berbagai persoalan sehari-hari.

Indonesia, sebagai negara berpenduduk besar, memiliki jumlah pengguna internet yang signifikan. Layanan mobile banking tak hanya mengefisienkan operasional perbankan, tetapi juga meningkatkan kualitas transaksi bagi nasabah. Kehadiran mobile banking membantu bank memperluas pasar, meningkatkan mutu layanan, dan menjadi strategi penting untuk bersaing di era digital (Utama, 2021). Landasan hukum bagi jual beli secara online tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik. Yang dimaksud transaksi daring adalah tindakan hukum yang dijalankan lewat komputer, jaringan komputer, dan/atau perangkat elektronik sejenisnya. Dari pengertian ini, bisa ditarik dua poin utama: adanya kegiatan hukum dan penggunaan alat elektronik. Oleh karena itu, transaksi online di perbankan digital yang dilakukan oleh konsumen dapat dipandang sebagai tindakan hukum, sementara penggunaan alat elektronik menandakan bahwa dalam dunia perbankan digital, dokumen tidak lagi berbentuk kertas dan pena konvensional, melainkan sudah beralih ke dokumen digital. Jurang digital dalam hal akses layanan finansial antara warga kota dan desa di Indonesia tetap menjadi masalah besar, meski indeks keuangan inklusif secara nasional telah meningkat. Data terbaru dari OJK memperlihatkan bahwa indeks inklusi keuangan Indonesia meraih angka 85,1% di tahun 2022. Namun, perbedaan nyata ada antara wilayah urban dan rural (Fattah dkk. , 2022).

Proyeksi pertumbuhan pengguna mobile banking menunjukkan tren yang terus meningkat setiap tahun. Peningkatan ini mencerminkan adanya pergeseran perilaku masyarakat menuju transaksi keuangan berbasis digital. Data berikut menunjukkan estimasi

jumlah pengguna mobile banking dari tahun 2018 hingga 2025.



Gambar 1. Proyeksi Jumlah Pengguna Mobile Banking di Indonesia (2018–2025)

Sumber: Data fiktif hasil olahan berdasarkan tren pertumbuhan layanan digital

Berdasarkan grafik di atas, terlihat adanya lonjakan signifikan pengguna mobile banking dari 12 juta di tahun 2018 menjadi 72 juta pada proyeksi tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi layanan digital semakin meluas, termasuk di kalangan masyarakat nonbankable. Dengan tren ini, bank memiliki peluang besar untuk meningkatkan inklusi keuangan secara berkelanjutan, asalkan strategi digital disertai dengan edukasi dan perluasan infrastruktur.

Riset yang dilakukan (Puspasari, 2024) menunjukkan bahwa jurang ini tampak pada tingkat penetrasi bank, yang hanya 53,7% di desa, sementara di kota sudah 87,3%. Masalah ini jadi lebih pelik jika dilihat dari sisi geografis, di mana provinsi di Indonesia bagian timur punya tingkat penetrasi layanan finansial jauh lebih rendah dibanding daerah di Jawa dan Sumatra. Ada sejumlah faktor struktural yang menyebabkan jurang digital di area pedesaan dan teridentifikasi dalam beberapa aspek penting. Pertama, minimnya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, contohnya jaringan internet yang terbatas dan tak stabil. Menurut riset (Savitri, 2024), cuma 45,3% desa di Indonesia yang punya akses internet memadai untuk mendukung transaksi finansial digital. Kedua, rendahnya tingkat literasi digital serta literasi keuangan di kalangan warga desa, yang berdasarkan survei nasional hanya 37,8%, berbeda jauh dengan 65,2% di area perkotaan. Ketiga, terbatasnya akses fisik, di mana jarak rata-rata ke lembaga keuangan formal di wilayah pedesaan ada di kisaran 15-30 kilometer, hingga ongkos transportasi jadi tak sebanding dengan nilai transaksi finansial yang dilakukan. Keempat, kurangnya ketersediaan layanan, di mana banyak lembaga keuangan formal kurang berminat memperluas layanan ke desa karena faktor profitabilitas serta skala ekonomi.

Hasil dari studi literatur ini menunjukkan bahwa kehadiran mobile banking berdampak nyata dalam memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat nonbankable, terutama melalui peningkatan jumlah rekening aktif dan transaksi digital di wilayah pedesaan. Inovasi seperti agen laku pandai, aplikasi mobile dengan fitur sederhana, dan integrasi sistem pembayaran digital secara bertahap telah menurunkan hambatan geografis dan biaya transaksi. Temuan ini menegaskan bahwa teknologi keuangan mampu menjembatani kesenjangan finansial, asalkan disertai strategi literasi digital yang inklusif.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bank memegang peranan krusial dalam mendorong inklusi keuangan di era serba digital ini. Peran ini diwujudkan dengan menyediakan layanan keuangan digital yang makin mudah diakses oleh masyarakat luas, misalnya lewat aplikasi mobile banking dan proses registrasi secara digital. Terobosan ini sangat membantu masyarakat, khususnya mereka yang belum punya rekening bank dan tinggal di daerah pelosok, untuk mendapatkan akses ke layanan keuangan formal. Digitalisasi layanan perbankan juga memperluas jangkauan lembaga keuangan dalam menjangkau segmen yang sebelumnya kurang terlayani, seperti pengusaha UMKM dan masyarakat berpenghasilan

rendah. Lebih jauh, kerja sama antara bank dan perusahaan fintech juga mempercepat lahirnya inovasi serta meningkatkan efisiensi dalam pemberian layanan keuangan. Dukungan kebijakan dari pemerintah, baik melalui program inklusi keuangan nasional maupun peningkatan literasi keuangan, turut andil dalam keberhasilan inklusi keuangan di Indonesia. Namun demikian, masih ada sejumlah tantangan yang perlu diatasi, seperti minimnya pemahaman tentang dunia digital, infrastruktur yang belum memadai di daerah 3T, serta kekhawatiran soal keamanan data dan kepercayaan publik terhadap teknologi keuangan. Sebaiknya, bank meningkatkan program literasi keuangan dan digital secara besar-besaran dan berkelanjutan, terutama di daerah pedesaan dan kelompok masyarakat yang rentan.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa bank memiliki posisi penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama di zaman digital yang ditandai dengan perkembangan teknologi keuangan yang cepat. Melalui perubahan digital, bank tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan keuangan tradisional, tetapi juga sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Penggunaan teknologi seperti internet banking, mobile banking, agen laku pandai, dan kerja sama dengan fintech telah menciptakan kesempatan baru untuk menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya terabaikan dari sistem keuangan resmi, seperti pelaku UMKM, masyarakat di daerah 3T (terluar, terdepan, dan tertinggal), serta perempuan dan generasi muda (Rachmawati et al. , 2024; Putri, 2025). Namun, usaha untuk memperbaiki inklusi keuangan di seluruh negeri masih dihadapkan pada berbagai hambatan yang signifikan. Beberapa hambatan tersebut meliputi rendahnya tingkat pemahaman digital, kurangnya infrastruktur teknologi informasi di area pedesaan, serta masih terbatasnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital, khususnya terkait dengan keamanan data dan perlindungan konsumen (Ismamudi et al. , 2023; Savitri, 2024). Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan pentingnya pendekatan yang lebih menyeluruh, baik dari pihak penyedia layanan keuangan maupun dari aspek regulasi dan pendidikan masyarakat.

Saran-saran yang muncul dari studi ini adalah, pertama, pentingnya peningkatan investasi untuk pengembangan infrastruktur teknologi, khususnya di daerah yang belum memiliki akses internet yang memadai. Adanya jaringan menjadi syarat utama untuk memperoleh layanan keuangan digital. Pemerintah, melalui BAKTI Kominfo dan kolaborasi dengan sektor swasta, harus mempercepat distribusi jaringan 4G dan 5G di seluruh Indonesia (Savitri, 2024). Kedua, inisiatif mengenai pendidikan keuangan dan digital harus dikembangkan secara terus-menerus, terutama untuk menjangkau kelompok masyarakat yang paling membutuhkan, seperti penduduk desa, ibu-ibu rumah tangga, dan pelaku usaha kecil. Metode yang berfokus pada komunitas serta kerjasama antara bank, institusi pendidikan, dan pemimpin lokal akan lebih berhasil dalam menyampaikan informasi edukatif yang tepat (Gibran, 2025). Pendekatan ini juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan yang resmi. Ketiga, perbankan dan institusi fintech harus terus berinovasi dalam produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti tabungan kecil, pinjaman tanpa jaminan yang berbasis digital, asuransi kecil, dan alat keuangan syariah. Penyesuaian produk sesuai dengan kondisi lokal akan meningkatkan tingkat adopsi serta memperkuat keberlanjutan inklusi keuangan. Keempat, sangat penting untuk memiliki peraturan yang fleksibel dan responsif terhadap perkembangan inovasi dalam keuangan digital, sambil tetap memperhatikan aspek perlindungan bagi konsumen. OJK dan Bank Indonesia harus mempercepat proses penyusunan kerangka regulasi yang dapat menanggapi perubahan teknologi, termasuk mengenai keamanan siber, penyalahgunaan informasi, dan pengawasan yang didasarkan pada analisis risiko (Febrianti et al. , 2025). Terakhir, kerja sama antar sektor antara institusi keuangan, pemerintah, dan penyedia teknologi perlu diperkuat dengan menggunakan platform kerja sama nasional. Kerja sama ini

dapat mempercepat integrasi layanan keuangan digital, mencegah pengulangan program, serta memastikan bahwa inklusi keuangan tidak sekadar menjadi semboyan, tetapi benar-benar dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Dengan potensi pertumbuhan yang masih besar hingga tahun 2025, strategi digital perbankan perlu terus dikembangkan agar dapat menjawab tantangan inklusi keuangan di masa depan, termasuk perlunya model layanan yang responsif, edukatif, dan aman secara teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Asli Demircuguc-Kunt, L. K. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. -: 2018.
- Dirk Zetsche, R. B. (2017). *From FinTech to TechFin: The Regulatory Challenges of Data-Driven Finance*. ResearchGate, 337-393.
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *ScienceDirect*, 329-340.
- Thorsten Beck, H. P. (2015). *Mobile Money, Trade Credit and Economic Development: Theory and Evidence*. ResearchGate, -.
- Nugroho, A. (2021). Kolaborasi Bank dan Fintech dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*.
- Sari, D., & Prabowo, H. (2022). Inklusi Keuangan di Daerah Terpencil. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Marhamah, S. (2023). Literasi Keuangan dan Kinerja UMKM. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Rahayu, S. (2022). Peran Teknologi dalam Meningkatkan Akses Layanan Keuangan. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*.
- Bank Indonesia. (2022). *Inklusi Keuangan Digital Dorong Pertumbuhan Ekonomi*.
- Azizah, N. (2023). Peran M-Banking dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Indonesia. *JICN (Jurnal Ilmu Komputer Nusantara)*, 9(2), 97–106.
- Rachmawati, D. W., Sumarni, & Supriandi. (2024). Peran inklusi keuangan, edukasi nasabah, dan layanan digital terhadap akses pembiayaan di Bank Perkreditan Rakyat di Jawa Tengah. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(10), 1730–1739.
- Ismamudi, I., Hartati, N., & Sakum, S. (2023). Peran bank dan lembaga keuangan dalam pengembangan ekonomi: Tinjauan literatur. *Jurnal Akuntansi Neraca*, 1(2), 1–10. <https://ejournal.amirulbangunbangsapublishing.com/index.php/JAN/article/view/10/9>
- Putri, D. A. (2025). Peran bank dalam meningkatkan inklusi keuangan di era digital. *Jurnal Media Akademik*, 3(2), 45–58.
- Gibran, K. (2025). Inklusi keuangan melalui mata uang elektronik: Peran perbankan dalam menjembatani kesenjangan digital di masyarakat pedesaan. *Jurnal Ekobismen*, 5(2), 1–12. <https://journal.unigha.ac.id/index.php/JEko/article/view/3027>
- Febrianti, A., Shadiq, S., & Arsyad, M. (2025). Analisis peran financial technology dalam mendukung efisiensi operasional dan manajemen perbankan. *Musytari: Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 18(5), 1–10. <https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/musytari/article/view/1332/1173>
- Fahrial. (2018). Peranan bank dalam pembangunan ekonomi nasional. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1), Artikel Edisi 2 Oktober. <http://jurnal.ensikopediaku.org/index.php/ensiklopedia/article/viewFile/54/29>
- Savitri, L. (2024). Infrastruktur digital dan literasi keuangan di desa. *Jurnal Inklusi Digital*, 2(1), 14–27.
- Yaqin, M., & Zuleika, M. (2024). Strategi bank syariah dalam mendorong inklusi digital. *Jurnal Syariah Inovatif*, 4(3), 89–102.
- Puspasari, A. (2024). Literasi keuangan dan akses bank di wilayah pedesaan. *Jurnal Keuangan Daerah*, 6(1), 101–117.
- Aminin, A. (2024). Efisiensi operasional bank melalui pemanfaatan fintech. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 6(1), 22–34.