

## SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

M. Fajri Nugraha<sup>1</sup>, Muhammad Nawfal Harmi Aziz<sup>2</sup>, Eriene Dheanda Absharina<sup>3</sup>  
[fajrifajriplb21@gmail.com](mailto:fajrifajriplb21@gmail.com)<sup>1</sup>, [mnawfalharmia@gmail.com](mailto:mnawfalharmia@gmail.com)<sup>2</sup>, [erienedheanda@itsnusriwijaya.ac.id](mailto:erienedheanda@itsnusriwijaya.ac.id)<sup>3</sup>  
UIN Raden Fatah Palembang<sup>1,2</sup>, Institut Teknologi dan Sains Nadhlatul Ulama  
Sriwijaya Sumatera Selatan<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Di era digital saat ini, otomatisasi menjadi tantangan besar bagi posisi frontliner di sektor perbankan, seperti teller dan customer service. Kekhawatiran terhadap dampak transformasi digital terhadap karyawan level operasional semakin mencuat. Inovasi teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), robotika, dan big data diprediksi akan menggantikan berbagai pekerjaan rutin dan manual. Oleh karena itu, peran manusia dalam layanan langsung kepada nasabah semakin tergerus oleh mesin. Artikel ini mengkaji kemajuan teknologi keuangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif terhadap sistem layanan perbankan yang sebelumnya berjalan secara konvensional. Data diperoleh melalui studi pustaka, wawancara, laporan berita, serta observasi langsung terhadap perkembangan fintech yang terus tumbuh pesat. Penelitian ini juga mempertimbangkan ketentuan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Setiap lembaga perbankan berlomba-lomba menghadirkan produk digital yang inovatif dan canggih, contohnya Bank BCA yang konsisten meluncurkan layanan digital terdepan seperti BCA Mobile, MyBCA, KlikBCA Individu, KlikBCA Bisnis, Halo BCA, hingga E-Cabang. Transformasi digital memperkuat fungsi front office dengan memungkinkan sebagian layanan dijalankan secara mandiri oleh nasabah melalui platform digital. Langkah ini turut mendorong percepatan pertumbuhan industri perbankan.

**Kata Kunci:** Digitalisasi, Layanan Front Office, Perbankan.

### ABSTRACT

*In today's digital era, automation is a major challenge for frontline positions in the banking sector, such as tellers and customer service. Concerns about the impact of digital transformation on operational-level employees are increasingly emerging. Technological innovations such as artificial intelligence (AI), robotics, and big data are predicted to replace various routine and manual jobs. Therefore, the role of humans in direct customer service is increasingly being eroded by machines. This article examines the progress of financial technology with a qualitative descriptive approach to the banking service system that previously ran conventionally. Data were obtained through literature studies, interviews, news reports, and direct observation of the development of fintech which continues to grow rapidly. This study also considers the provisions issued by Bank Indonesia and the Financial Services Authority. Every banking institution is competing to present innovative and sophisticated digital products, for example Bank BCA which consistently launches leading digital services such as BCA Mobile, MyBCA, KlikBCA Individu, KlikBCA Bisnis, Halo BCA, and E-Cabang. Digital transformation strengthens the front office function by allowing some services to be run independently by customers through a digital platform. This step also drives the acceleration of the growth of the banking industry.*

**Keywords:** Digitalization, Front Office Services, Banking.

### PENDAHULUAN

Kemajuan industri dewasa ini menuntut dukungan infrastruktur yang memadai, termasuk dalam sistem perbankan. Transformasi digital dalam dunia perbankan menjadi bagian penting dalam menopang stabilitas ekonomi serta mendukung operasional bisnis.

Agar dapat bertahan dan berkembang, perusahaan harus menjalankan strategi yang efisien dan adaptif. Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang telah hadir sejak tahun 1960-an dirancang untuk menyediakan informasi yang mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam organisasi. SIM juga dikenal dengan berbagai istilah seperti sistem informasi, sistem pemrosesan data, dan sistem pendukung keputusan. Dalam konteks pemasaran, manajemen mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengendalian kegiatan agar seluruh aktivitas berjalan optimal. Analisis pasar dan lingkungan eksternal sangat dibutuhkan guna memetakan peluang dan risiko dalam dinamika pasar yang terus berubah. Meskipun digitalisasi menawarkan banyak keuntungan—seperti efisiensi dan aksesibilitas—masalah keamanan data tetap menjadi perhatian utama. Ancaman seperti peretasan, phishing, dan pencurian data pribadi mengancam kepercayaan nasabah. Selain itu, gangguan teknis atau downtime juga bisa memengaruhi pengalaman pengguna. Melihat tren penggunaan smartphone yang terus meningkat, bank-bank di Indonesia perlu segera mengadopsi teknologi digital secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan menjaga daya saing.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan fenomena pertumbuhan teknologi finansial di Indonesia. Tujuan dari metode ini adalah memperoleh pemahaman mendalam tentang transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional menuju sistem digital. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari observasi langsung, analisis dokumen, wawancara, dan literatur terkait. Penelitian juga mengkaji regulasi-regulasi yang diterapkan oleh lembaga pengawas seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, untuk memahami bagaimana aturan ini memengaruhi pengembangan layanan perbankan digital.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Layanan perbankan digital di Indonesia terus mengalami perkembangan signifikan. Fitur seperti pembukaan rekening online, layanan transaksi berbasis aplikasi mobile, serta platform investasi dan pinjaman digital kini tersedia untuk masyarakat luas. Masyarakat semakin terbiasa melakukan transaksi non-tunai menggunakan berbagai metode pembayaran digital. Fenomena ini mendorong bank untuk menciptakan layanan digital yang semakin praktis dan efisien. Beberapa indikator penting dalam perkembangan perbankan digital antara lain:

1. Penyediaan layanan inovatif
2. Kolaborasi strategis dengan perusahaan fintech
3. Regulasi yang adaptif
4. Peningkatan penggunaan pembayaran digital
5. Edukasi dan literasi keuangan digital

Salah satu studi kasus adalah Bank DBS Indonesia yang menghadapi sejumlah tantangan dalam pengembangan aplikasi mobile banking.

1. Keamanan Siber: Transaksi digital yang semakin tinggi meningkatkan risiko serangan siber. Bank harus berinvestasi dalam teknologi keamanan seperti enkripsi data dan autentikasi berlapis.
2. Persaingan dengan Fintech: Perusahaan fintech lebih gesit dalam mengembangkan inovasi, sehingga bank perlu terus menyesuaikan diri dengan tren dan kebutuhan nasabah.

3. Literasi Digital Nasabah: Tidak semua nasabah memiliki kemampuan digital yang setara, sehingga perlu upaya edukasi dan pendampingan untuk penggunaan aplikasi secara aman dan efektif.

Teknologi informasi menjadi fondasi penting dalam transformasi digital perbankan. Digitalisasi memungkinkan transaksi dilakukan lebih cepat, aman, dan efisien, serta mendukung pengurangan risiko kehilangan uang fisik. Teknologi juga memperkuat fungsi analitik untuk pengambilan keputusan berbasis data, seperti manajemen risiko dan penawaran produk yang sesuai dengan profil nasabah. Selain itu, adopsi teknologi digital memungkinkan inklusi keuangan yang lebih merata, terutama bagi masyarakat yang sebelumnya belum memiliki akses terhadap layanan perbankan.

#### **Definisi Perbankan Digital**

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2016), perbankan digital adalah bentuk layanan yang memungkinkan nasabah mengakses produk dan layanan perbankan melalui perangkat elektronik tanpa perlu datang ke kantor cabang. Layanan ini mencakup aktivitas mulai dari pembukaan rekening, transaksi, hingga penutupan akun, serta fitur tambahan seperti konsultasi keuangan dan layanan e-commerce. Jenis layanan e-banking mencakup ATM, SMS banking, internet banking, mobile banking, TapCash, dan phone banking. Dengan digital banking, proses transaksi menjadi lebih fleksibel dan dapat diakses kapan saja, termasuk untuk transaksi lintas mata uang.

#### **Risiko Penggunaan Perbankan Digital**

Meski perkembangan internet membawa banyak kemajuan dalam transaksi digital, risiko kejahatan siber juga meningkat. Cyber crime seperti peretasan dan pencurian data menjadi tantangan serius di sektor keuangan. Kejahatan digital sulit dilacak karena pelakunya bisa berada di mana saja. Oleh karena itu, sistem keamanan siber menjadi aspek krusial yang harus dikembangkan secara berkelanjutan.

### **KESIMPULAN**

Sistem Informasi Manajemen berperan penting dalam mengakselerasi transformasi digital di sektor perbankan. Melalui otomatisasi proses bisnis, SIM mampu meningkatkan efisiensi operasional serta menekan biaya dan waktu layanan. Keunggulan lain dari penerapan SIM adalah kemampuannya dalam menjaga keamanan data nasabah dengan penggunaan autentikasi berlapis dan enkripsi. Selain itu, penggunaan teknologi berbasis AI membantu bank memberikan layanan yang lebih personal dan adaptif terhadap kebutuhan nasabah.

Kemajuan ini tidak hanya memperkuat loyalitas nasabah tetapi juga membantu bank tetap kompetitif di tengah ketatnya persaingan industri. SIM juga mempermudah pengelolaan data dalam jumlah besar, memberikan notifikasi transaksi secara real time, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang akurat.

Secara keseluruhan, penerapan SIM membawa dampak positif signifikan dalam peningkatan efisiensi, keamanan, dan kepuasan nasabah. Dengan sistem informasi yang andal, bank dapat merancang strategi bisnis lebih efektif, merespon perubahan pasar dengan cepat, dan menghadirkan layanan unggul yang menjawab kebutuhan nasabah modern. SIM menjadi pilar utama dalam mewujudkan layanan perbankan digital yang adaptif dan berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bank Indonesia. (n.d.). Laporan tahunan dan regulasi. Diakses dari: <https://www.bi.go.id/>
- DBS Indonesia. (n.d.). Aplikasi mobile banking DBS Indonesia. Diakses dari: <https://www.dbs.id/>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2016 tentang Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). Publikasi dan laporan digital banking. Diakses dari: <https://www.ojk.go.id/>
- BCA. (n.d.). Produk dan layanan digital BCA. Diakses dari: <https://www.bca.co.id/>