

# Inovasi Bank Digital untuk Mempermudah Akses Modal bagi Nasabah

**Nadiyatun Naqi**

program studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim  
e-mail: [naqinadiyatun@gmail.com](mailto:naqinadiyatun@gmail.com)

**Kata Kunci:**

Inovasi bank digital, Akses Modal, Nasabah, UMKM

**Keywords:**

Digital Bank innovation, Access capitatis, Customers, UMKM

## ABSTRAK

Inovasi perbankan digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara bank menyediakan layanan, terutama dalam mempermudah akses modal bagi nasabah. Penelitian ini mengkaji peran digital banking dalam meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas layanan perbankan di era teknologi, dengan fokus pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang sering menghadapi keterbatasan akses modal. Meskipun transformasi ini menawarkan berbagai keuntungan, seperti kemudahan transaksi tanpa perlu ke kantor cabang, terdapat pula tantangan dalam manajemen risiko dan keamanan siber. Menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, penelitian ini menganalisis tren adopsi bank digital serta faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap aplikasi keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital tidak hanya mempermudah akses modal tetapi juga meningkatkan inklusi keuangan serta mendukung pengembangan kapasitas bisnis nasabah. Dengan dukungan regulasi yang tepat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), diharapkan adopsi teknologi digital dapat memberikan manfaat berkelanjutan bagi masyarakat, khususnya generasi muda yang semakin akrab dengan teknologi.

## ABSTRACT

Digital banking innovations have brought significant changes in the way banks provide services, especially in facilitating access to capital for customers. This research examines the role of digital banking in improving the efficiency and flexibility of banking services in the technological era, with a focus on Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) players who often face limited access to capital. While this transformation offers various benefits, such as the ease of transactions without the need to go to a branch office, there are also challenges in risk management and cybersecurity. Using a descriptive qualitative methodology, this study analyzes the adoption trends of digital banks as well as the factors that influence customer preferences for financial applications. The results show that digital innovation not only facilitates access to capital but also increases financial inclusion and supports the development of customers' business capacity. With the right regulatory support from the Financial Services Authority (OJK), it is expected that the adoption of digital technology can provide sustainable benefits to society, especially the younger generation who are increasingly familiar with technology.

## Pendahuluan

Di era digital saat ini, perbankan menghadapi tantangan dan peluang yang signifikan. Dengan kemajuan teknologi informasi, bank harus menyesuaikan strategi mereka untuk menawarkan layanan perbankan yang lebih efisien dan praktis. Salah satu inovasi yang muncul adalah digital banking, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Layanan seperti internet banking dan mobile banking menjadi solusi untuk mempermudah akses modal bagi nasabah, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat dan mudah hanya dengan



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](#) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

menggunakan perangkat digital mereka(Tartila, 2022). Digitalisasi layanan perbankan menjadi kunci untuk beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen dan meningkatkan efisiensi operasional. Layanan perbankan digital, seperti yang telah dikembangkan oleh Bank BRI dan Bank Negara Indonesia, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri tanpa harus datang ke kantor cabang(Mutiasari, 2020). Namun, pergeseran ini juga membawa tantangan baru, terutama terkait dengan manajemen risiko dan keamanan siber. Seiring dengan meningkatnya adopsi bank digital, risiko terkait kejahatan siber dan kerugian finansial juga semakin tinggi. Oleh karena itu, lembaga perbankan harus berinvestasi dalam pengembangan manajemen risiko digital yang efektif untuk melindungi diri mereka dan nasabah mereka dari potensi ancaman tersebut(Ngamal & Maximus, 2021).

Pentingnya inovasi dalam perbankan digital terlihat dari kemampuan bank untuk menyediakan akses modal yang lebih fleksibel, transparan, dan mudah diakses oleh nasabah. Transformasi ini sangat bermanfaat bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang sering kali menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan modal, akses pasar, dan pengetahuan tentang manajemen keuangan. Melalui inovasi digital, bank dapat menawarkan layanan yang lebih personal dan tepat sasaran kepada nasabah, sehingga dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan inklusi keuangan di masyarakat(Putri & Nurhadi, 2024). Bank digital juga berperan dalam meningkatkan efisiensi proses perbankan serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah melalui layanan otomatis dan kemudahan transaksi tanpa harus bergantung pada operasional kantor cabang. Teknologi digital memungkinkan akses modal menjadi lebih inklusif dengan menyederhanakan prosedur pengajuan pinjaman atau pembiayaan, yang sebelumnya sulit dijangkau oleh nasabah di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas. Ini menunjukkan bahwa inovasi bank digital tidak hanya memudahkan akses terhadap modal, tetapi juga mendukung pengembangan kapasitas nasabah dalam mengelola bisnis mereka agar lebih berkelanjutan dan mampu bersaing di pasar yang terus berkembang(Mamun & Ningsih, 2021).

Melalui penelitian ini, kami akan mengeksplorasi inovasi dalam layanan perbankan digital yang bertujuan untuk mempermudah akses modal bagi nasabah. Dengan dukungan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), diharapkan bahwa adopsi teknologi digital dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, terutama generasi muda yang semakin akrab dengan teknologi. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif untuk menganalisis tren adopsi perbankan digital dan faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan aplikasi keuangan oleh nasabah. Dengan demikian, penting bagi institusi keuangan untuk tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada integrasi layanan yang memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah.

## Pembahasan

### Bank Digital

Bank digital didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang menyediakan seluruh layanan perbankan melalui internet dan aplikasi mobile banking, yang menggeser cara pandang dan kebiasaan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan secara tradisional. Kehadiran bank digital telah mengubah landscape industri perbankan dengan menawarkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan praktis. Dengan fitur-fitur seperti transfer dana instan, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening secara online, bank digital memberikan pengalaman yang lebih fleksibel dan nyaman bagi penggunanya. Bank digital menawarkan efisiensi, kemudahan akses, dan inovasi yang tidak dapat disediakan secara optimal oleh bank konvensional. Pengguna dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi cabang fisik, menjadikannya solusi yang ideal untuk gaya hidup modern yang serba cepat. Selain itu, biaya operasional yang lebih rendah sering kali memungkinkan bank digital menawarkan produk-produk dengan suku bunga yang lebih kompetitif atau bahkan bebas biaya administrasi. Keunggulan ini menarik perhatian generasi milenial yang telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital dan mencari solusi perbankan yang dapat mengikuti kebutuhan mereka. Generasi ini cenderung lebih mengutamakan kenyamanan dan kecepatan dalam transaksi keuangan, serta lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi baru dalam mengelola keuangan mereka (Alvionita et al., 2024).

### Perbedaan antara bank tradisional dan bank digital

#### Layanan dan Akses:

1. **Bank Tradisional:** Menyediakan layanan perbankan melalui jaringan cabang fisik, di mana nasabah dapat melakukan transaksi secara langsung dengan petugas bank. Kehadiran fisik ini memungkinkan nasabah untuk mendapatkan penjelasan secara langsung mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, serta menyelesaikan permasalahan dengan lebih cepat melalui interaksi tatap muka.
2. **Bank Digital:** Menawarkan seluruh layanan perbankan melalui internet dan aplikasi mobile banking, memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi cabang fisik. Fleksibilitas ini menjadi nilai tambah besar bagi nasabah yang memiliki mobilitas tinggi dan menginginkan kemudahan dalam mengatur keuangan mereka secara praktis dan efisien dari perangkat mereka sendiri.

#### Interaksi Nasabah:

1. **Bank Tradisional:** Memiliki interaksi personal yang lebih kuat, memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada nasabah melalui hubungan langsung dengan petugas bank. Hubungan ini sering kali menjadi faktor penting bagi nasabah yang membutuhkan panduan atau saran dalam mengambil keputusan keuangan, seperti dalam hal investasi atau pinjaman yang lebih kompleks.
2. **Bank Digital:** Mengandalkan teknologi untuk interaksi, yang mungkin kurang personal tetapi menawarkan efisiensi dan kecepatan dalam layanan. Meskipun

interaksinya berbasis digital, bank digital sering kali dilengkapi dengan fitur chatbot atau dukungan pelanggan 24/7 yang dapat menjawab pertanyaan nasabah dengan cepat, meskipun tidak sepersonal tatap muka.

#### ***Inovasi dan Teknologi:***

1. **Bank Tradisional:** Cenderung lebih lambat dalam mengadopsi teknologi baru dan inovasi dibandingkan dengan bank digital. Mereka biasanya memerlukan waktu lebih lama untuk menerapkan perubahan teknologi karena harus mempertimbangkan jaringan cabang fisik dan infrastruktur yang sudah ada.
2. **Bank Digital:** Memanfaatkan teknologi terbaru untuk memberikan pengalaman perbankan yang inovatif dan efisien, menarik perhatian generasi milenial yang lebih akrab dengan teknologi. Bank digital sering kali menggunakan kecerdasan buatan (AI) dan analisis data besar (big data) untuk memahami kebutuhan nasabah, memberikan rekomendasi yang lebih baik, dan menyederhanakan proses pengambilan keputusan finansial.

#### ***Biaya dan Efisiensi:***

1. **Bank Tradisional:** Mungkin memiliki biaya operasional yang lebih tinggi karena memerlukan pemeliharaan cabang fisik dan pengeluaran untuk tenaga kerja serta infrastruktur. Hal ini dapat membuat biaya layanan menjadi lebih mahal bagi nasabah, misalnya dalam hal biaya administrasi atau biaya transaksi.
2. **Bank Digital:** Dapat menawarkan biaya yang lebih rendah dan efisiensi yang lebih tinggi karena minimnya infrastruktur fisik. Keuntungan ini memungkinkan mereka untuk memberikan suku bunga yang lebih kompetitif, bebas biaya administrasi, atau bahkan menawarkan promosi dan diskon yang menarik bagi nasabah baru.

#### ***Target Pasar:***

1. **Bank Tradisional:** Menyasar semua segmen masyarakat, termasuk mereka yang lebih nyaman dengan interaksi tatap muka.
2. **Bank Digital:** Lebih fokus pada generasi muda, terutama milenial, yang lebih terbiasa dengan penggunaan teknologi dan layanan digital.

#### ***Keunggulan bank digital dalam layanan keuangan***

1. **Aksesibilitas:** Bank digital memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja melalui internet dan aplikasi mobile, tanpa perlu mengunjungi cabang fisik.
2. **Efisiensi:** Proses transaksi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan bank tradisional, karena banyak layanan yang dapat dilakukan secara otomatis dan online.
3. **Biaya yang Lebih Rendah:** Bank digital sering kali menawarkan biaya layanan yang lebih rendah karena minimnya biaya operasional terkait dengan pemeliharaan cabang fisik.
4. **Inovasi Teknologi:** Bank digital cenderung lebih cepat dalam mengadopsi teknologi baru, menawarkan fitur-fitur inovatif seperti analisis keuangan, pengelolaan anggaran, dan layanan personalisasi yang lebih baik.

5. Keamanan: Meskipun ada kekhawatiran tentang keamanan, banyak bank digital yang mengimplementasikan teknologi keamanan canggih untuk melindungi data dan transaksi nasabah.

### **Inovasi dalam akses modal**

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat yang mendorong sektor perbankan untuk mengadopsi layanan perbankan digital. Teknologi ini memungkinkan bank untuk lebih mudah memberikan akses kepada nasabah dalam memperoleh layanan keuangan tanpa terbatas oleh waktu dan tempat. Melalui transformasi digital, bank dapat menawarkan produk dan layanan baru yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar serta menciptakan keunggulan kompetitif. Era digital telah mendorong bank untuk meningkatkan layanan mereka dengan menyediakan sistem yang lebih efisien, seperti mobile banking, internet banking, dan penggunaan kecerdasan buatan. Inovasi ini tidak hanya bertujuan untuk menarik pelanggan baru, tetapi juga untuk memuaskan pelanggan yang sudah ada dengan memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik dan lebih cepat.

Selain itu, teknologi keuangan juga memungkinkan bank untuk menawarkan produk perbankan digital yang inovatif, seperti e-money, layanan pembayaran elektronik, dan investasi digital. Perubahan menuju perbankan digital ini bertujuan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan, terutama bagi mereka yang sebelumnya tidak memiliki akses ke bank atau layanan finansial lainnya. Transformasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan di masyarakat dengan menyediakan layanan yang lebih fleksibel dan terjangkau. Perbankan digital menciptakan tantangan baru bagi bank konvensional, terutama dengan kehadiran fintech yang menawarkan layanan keuangan yang lebih modern dan murah. Hal ini memaksa bank untuk terus berinovasi dan mengembangkan strategi bisnis baru yang dapat bersaing dengan perusahaan fintech. Inovasi dalam akses modal ini sangat penting agar bank tetap relevan dan kompetitif di tengah perubahan pasar yang dinamis (Maulidya & Afifah, 2021).

### **Inovasi dalam akses modal**

Inovasi digital telah membawa dampak signifikan terhadap perilaku nasabah dalam penggunaan layanan perbankan. Inovasi-inovasi seperti perbankan online, aplikasi perbankan seluler, pembayaran digital, dan layanan berbasis teknologi telah mengubah cara nasabah berinteraksi dengan lembaga keuangan dan mengelola keuangan mereka. Dampak utama dari inovasi ini termasuk peningkatan kenyamanan dan efisiensi dalam mengakses layanan perbankan, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke cabang bank. Selain itu, inovasi digital telah meningkatkan kualitas layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan layanan yang lebih personal dan efisien. Hal ini juga mengarah pada pengalaman nasabah yang lebih baik dan kepuasan yang lebih tinggi. Namun, inovasi ini juga menuntut bank untuk menerapkan manajemen risiko yang lebih baik, terutama dalam hal risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi yang mungkin meningkat seiring dengan penggunaan teknologi yang lebih luas. Bank juga harus memastikan bahwa layanan digital mereka aman dan andal untuk menjaga

kepercayaan nasabah dalam penggunaan aplikasi dan platform digital mereka (Sihotang et al., 2023).

## Kesimpulan

Dalam era digital, sektor perbankan mengalami perubahan signifikan melalui inovasi seperti internet dan mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi lebih cepat tanpa perlu mengunjungi cabang fisik. Perubahan ini sangat menguntungkan bagi UMKM dengan memberikan akses modal yang lebih fleksibel serta mempermudah proses pengajuan pinjaman. Meskipun bank digital menawarkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan inovatif dengan biaya yang lebih rendah, ada tantangan yang muncul terkait keamanan siber dan manajemen risiko. Karena itu, bank harus berinvestasi dalam teknologi dan strategi keamanan yang efektif untuk melindungi nasabah dari ancaman siber. Perbedaan utama antara bank tradisional dan digital terletak pada cara layanan diberikan, interaksi dengan nasabah, serta penerapan inovasi teknologi. Bank digital lebih sesuai untuk generasi muda yang sudah terbiasa dengan layanan berbasis teknologi, menawarkan akses yang lebih mudah dan efisiensi yang lebih tinggi. Dengan dukungan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), transformasi digital di sektor perbankan diharapkan akan meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan manfaat bagi generasi muda yang semakin akrab dengan teknologi. Institusi keuangan perlu terus berinovasi dan fokus pada integrasi layanan untuk memberikan pengalaman terbaik kepada nasabah.

## Saran

1. Kualitas Data dan Analisis: Perlu lebih diperdalam analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi digital banking oleh nasabah. Data empiris yang lebih kuat dan contoh kasus nyata dari bank digital di Indonesia dapat memperkuat argument
2. Keamanan Siber: Penting untuk menyoroti lebih dalam isu keamanan siber dalam digital banking, serta langkah-langkah konkret yang dapat diambil oleh bank untuk mengatasi risiko tersebut, sehingga memberikan panduan yang lebih jelas untuk peningkatan sistem keamanan.

## Daftar Pustaka

- Alvionita, tasya andini aulia, juwita zilma. (2024). *Perbandingan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Antara Bank Digital*. 1(4), 42–55.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223–233. <https://doi.org/10.37366/jesp.v6i02.249>
- Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4.0. *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, 278–288.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>

- Ngamal, Y., & Maximus Ali Perajaka. (2021). Penerapan Model Manajemen Risiko Teknologi Digital Di Lembaga Perbankan Berkaca Pada Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia. *Jurnal Manajemen Risiko*, 2(2), 59–74. <https://doi.org/10.33541/mr.v2iiv.4099>
- Putri, A. F., & Nurhadi, N. (2024). Peran Fasilitator Pendamping Dalam Pemberdayaan Ibu-Ibu Prasejahtera Produktif Untuk Meningkatkan Pendapatan UMKM Nasabah PT Bank BTPN Syariah Tbk. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 95–105.
- Sihotang, D. E. I., Panjaitan, H. T., Pakpahan, S. R., & ... (2023). Dampak Inovasi Digital Terhadap Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan. *Innovative: Journal Of ...*, 3, 8758–8763.
- Tartila, M. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3310. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408>