

PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA MODERN

Dziqra Ananda Hersya, Tata Sutabari

Fakultas Saint Teknologi Teknik Informatika Universitas Bina Darma
zikraananda414@gmail.com

ABSTRAK

Revolusi Industri 4.0 menjadi peluang bagi industri perbankan di Indonesia untuk lebih inovatif dalam memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan. Melayani Inovasi pemanfaatan teknologi informasi mendorong perbankan memasuki era layanan perbankan digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan layanan industri perbankan digital di Indonesia. Pesatnya perkembangan digital Teknologi perbankan merupakan tantangan baru bagi dunia perbankan. Industri perbankan sebagai industri jasa yang berkembang dan mampu menggerakkan perekonomian Indonesia Pertumbuhan dihadapkan pada dua pilihan yaitu mengadopsi teknologi digital sehingga perbankan dapat bertahan atau tetap konvensional, namun perlahan-lahan mati.

Kata Kunci: Digital Banking, bank, layanan

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan selama beberapa dekade terakhir telah menjadi sorotan utama dalam era digital. Revolusi teknologi informasi, akses mudah ke internet, dan perubahan perilaku konsumen telah mengubah cara perbankan dilakukan. Seiring dengan transformasi digital yang pesat, bank-bank di seluruh dunia telah mencari cara untuk memanfaatkan peluang yang ada dan menghadapi tantangan yang muncul di dalamnya. Perubahan ini telah menciptakan tuntutan baru pada industri perbankan. Nasabah semakin menuntut layanan yang lebih cepat, lebih aman, dan lebih mudah diakses. Sebagai respons terhadap perubahan ini, bank-bank telah merespons dengan mengadopsi teknologi baru, seperti perbankan online, aplikasi seluler, layanan pembayaran digital, dan inovasi lainnya. Pentingnya topik ini terletak pada dampak yang dapat dihasilkan oleh transformasi digital di industri perbankan, baik dari perspektif layanan yang lebih baik bagi nasabah, efisiensi operasional, hingga perubahan dalam strategi bisnis dan persaingan di pasar. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki perkembangan terbaru dalam industri perbankan yang didorong oleh perubahan digital, serta dampaknya terhadap perusahaan perbankan dan nasabah. Pada artikel ini, kami akan mengulas perkembangan terkini dalam industri perbankan yang berfokus pada transformasi digital. Kami akan mengidentifikasi tren utama, tantangan, dan peluang yang dihadapi bank-bank dalam menghadapi perubahan ini. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi dampak sosial dan ekonomi dari transformasi ini, serta potensi

perubahan lebih lanjut yang mungkin terjadi di masa depan. Melalui pemahaman mendalam tentang perkembangan industri perbankan dalam era digital, diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan berharga bagi praktisi, akademisi, dan pengambil keputusan yang tertarik dalam memahami perubahan signifikan yang sedang terjadi di industri ini.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode adalah suatu cara yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian. Metode ini bertujuan untuk mengarahkan dan mencari serta menemukan kebenaran ilmiah yang sifatnya terinci dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah. Jenis metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggambarkan fenomena perkembangan teknologi yang berkembang cukup pesat di Indonesia. Penelitian ini memberikan uraian mengenai perkembangan teknologi keuangan terhadap layanan perbankan yang selama ini menjalankan operasionalnya secara konvensional.

Data-data yang digunakan dalam penelitian adalah berupa literatur, berita-berita, wawancara dan pengamatan langsung dengan apa yang terjadi di dalam teknologi keuangan yang semakin berkembang pesat, dengan memperhatikan regulasi-regulasi yang diberlakukan oleh pihak regulator yakni Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Tinjauan Pustaka

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian di sebuah negara termasuk Indonesia. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU NO.7 Tahun 1992 tentang perbankan pada Bab 1 Pasal 1 serta ayat 2 dijelaskan bahwa bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Rumusan mengenai pengertian bank yang lain, dapat juga ditemui dalam kamus istilah hukum Fockema Andrea yang menyatakan bahwa bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga (Fahmi, 2014).

Kholis (2018) berpendapat bahwa, usaha utama bank adalah menghimpun dan dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Demikian pula dari segi penyaluran dana, hendaknya bank tidak semata-mata memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pemilik, tapi juga kegiatannya harus pula diarahkan pada peningkatan taraf hidup masyarakat.

Totok dan Nuritomo (2014), secara lebih spesifik bank dapat berfungsi

sebagai:

1. *Agent of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik. Pihak bank sendiri akan menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman sesuai tujuannya, dan debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

2. *Agent of Development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Peran bank sebagai *agent of development* semakin terasa pada bank-bank pemerintah yang selain menjalankan peran komersial, juga membantu menjalankan misi pemerintah untuk mendukung kelancaran program pembangunan yang startegis.

3. *Agent of Service*

Jasa yang ditawarkan bank erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian secara luas. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Layanan perbankan digital merupakan era lanjutan dari era perbankan elektronik (*E-Banking*). Pada masa era perbankan elektronik masyarakat sudah diberikan kemudahan untuk bertransaksi dengan menggunakan berbagai saluran. Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan atau melalui media digital milik calon nasabah dan atau nasabah bank yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank.

Karakteristik digital banking adalah nasabah dapat memperoleh informasi,

registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi di luar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi e-dagang, dan berbagai kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya menggunakan satu channel melalui sarana elektronik atau *digital bank* (Puspitadewi, 2019).

Digital banking dianggap sebagai cara baru melakukan transaksi perbankan karena potensinya untuk menghemat biaya. Bank sebaiknya melihat bahwa hal tersebut bukan sekedar mendigitalisasi produk yang sudah ada, tapi merubah pola pikir dan solusi menjadi digital sesuai perilaku dan kebutuhan masyarakat.

HASIL dan PEMBAHASAN

Perkembangan Digital Banking di Indonesia

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya. Sehingga diharapkan bank dapat mengembangkan perbankandigitalnya.

Memasuki era digital, industri perbankan semakin gencar melakukan pengembangan teknologi perbankan digital (*digital banking*). Hal ini dilakukan untuk menarik minat calon nasabah baru, terutama generasi milenial atau kalangan modern (*tech savvy*).

Dikutip dari www.bareksa.com, berdasarkan hasil survei Jenius Financial Study: *Indonesia Digital Savvy Behaviour* yang bekerjasama dengan Nielsen, jumlah nasabah penabung tahun 2014 tumbuh dari 23% menjadi 36% pada tahun 2018. Dari pertumbuhan jumlah nasabah penabung tersebut, pengguna internet dan *mobile banking* juga tumbuh dari 28% pada tahun 2014 menjadi 30% pada tahun 2018. Survei tersebut menunjukkan adanya digitalisasi berdampak pada semua sektor, termasuk sektor didalamnya adalah industri perbankan.



Penetrasi Penggunaan Smartphone

Sumber: Jenius Financial Study: Indonesia Digital Savvy Behaviour

Dilihat dari golongan generasi, yakni mulai dari generasi *baby boomers* atau responden yang berusia 54-68 tahun sampai generasi X (usia 39-53 tahun) masih banyak menggunakan *smartphone*. untuk chatting, social media, *online transportation*, *video streaming*, dan *shopping*. Dari hasil survei tersebut, aplikasi keuangan menempati posisi keenam hingga kedelapan dilihat dari jumlahnya di dalam golongan tersebut. Generasi *baby boomers* bahkan menempatkannya di posisi kelima dengan jumlah penggunaannya sebanyak 23 persen.

Semakin muda sebuah generasi juga menunjukkan semakin positifnya penilaian mereka terhadap inovasi teknologi, termasuk juga terhadap aplikasi keuangan. Sebanyak 72 hingga 80 persen generasi X, Y ataupun Z menganggap positif sebuah aplikasi keuangan dilihat dari kemudahannya dalam membuka akun, mengecek transaksi keuangan dan bertransaksi secara aman.

Terlepas dari tingginya kebutuhan para *digital savvy* ini terhadap aplikasi keuangan, mereka memperhatikan beberapa kriteria sebelum memilih sebuah aplikasi keuangan. Mereka mengedepankan pentingnya *pricing* yang rendah dari penggunaan *online banking*, terutama tidak adanya biaya administrasi bulanan ataupun biaya tarik tunai. Selain itu, mereka juga memperhatikan keamanan dan inovasi dari produk tersebut.

Berdasarkan survei penggunaan internet pada tahun 2017 yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebutkan penggunaan internet dalam bidang ekonomi paling tinggi untuk mencari dan membandingkan harga barang dan jasa yang persinya mencapai 45,14%. Sisanya, membantu

pekerjaan 41,04% dan informasi membeli 37,82%. Adapun penggunaan internet untuk mengakses layanan perbankan hanya 7,39% (www.cnbcindonesia.com)



Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa, rendahnya pemanfaatan internet di sektor perbankan, dikarenakan masih banyaknya institusi keuangan yang menggunakan perangkat keras (*hardware*) dalam kegiatan usahanya.

Untuk itu, dalam rangka meningkatkan penetrasi pemanfaatan internet dalam institusi keuangan, APJII menyarankan agar institusi keuangan mulai untuk mengurangi investasi infrastruktur yang masih bersifat *hardware* (perangkat keras) seperti mesin ATM, dengan mengubahnya ke aplikasi-aplikasi terbaru dengan menggunakan teknologi internet.

Disrupsi digital akan menjadi faktor penggerak untuk mempertimbangkan jalur digital sebagai bagian dari strategi perbankan di Indonesia. Dengan demikian, sangat penting bagi para bankir, penggemar teknologi digital, dan usaha-usaha *fintech*, yang hanya sebagian dari banyak contoh, untuk mengetahui kondisi terkini dari perbankan digital dan risiko-risiko serta tantangan-tantangan yang dihadapi oleh industri ini.

Jasa konsultan Internasional *Pricewaterhouse Coopers* Indonesia (PwC Indonesia) yang dikutip dalam www.finance.detik.com, mencatat transaksi digital di sektor perbankan terus mengalami perkembangan. PwC Indonesia mengungkapkan pada 2018 teknologi digital menjadi faktor utama yang memberikan pengaruh besar terhadap industri perbankan nasional. Untuk itu, digitalisasi dalam sektor perbankan mutlak diperlukan untuk tetap mampu

beradaptasi. Digitalisasi tidak berarti berlomba-lomba menutup kantor cabang dan mengalokasikan dana untuk pengembangan sistem digital. Tetapi tantangan perbankan justru terletak pada bagaimana mengintegrasikan setiap *touchpoint* yang ada untuk memberikan layanan prima bagi nasabah. Baik itu yang berbentuk fisik maupun yang berbentuk aplikasi digital.

Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia yaitu dengan memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia.

Dalam sektor keuangan, muncul produk-produk berbasis teknologi yang dikenal dengan *financial technology (fintech)*. Inovasi-inovasi digital dalam bidang keuangan dan perbankan memunculkan produk-produk baru yang mengancam kehadiran perbankan konvensional. Bank dituntut untuk beradaptasi dengan teknologi agar tidak kalah dalam persaingan.

Saat ini ada fenomena baru yang terjadi di industri perbankan, fenomena ini didorong dengan adanya perkembangan terutama teknologi digital. Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat membuat perbankan mulai beralih untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital. Secara bertahap, layanan perbankan akan bertransformasi menjadi digital banking. Adanya layanan digital *banking* akan menggantikan cara-cara lama dalam melakukan aktivitas perbankan. Nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang hanya untuk sekedar membuka rekening atau melakukan transaksi keuangan tetapi semua bisa dilakukan hanya melalui sentuhan jari di layar *smartphone*.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat dan perubahan perilaku, kebutuhan nasabah juga terus meningkat sehingga mendorong perbankan untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Saat ini, perbankan mulai meningkatkan layanannya agar nasabah dapat memperoleh berbagai layanan perbankan secara mandiri (*self-service*) tanpa harus mendatangi kantor bank. Layanan perbankan secara mandiri antara lain melakukan registrasi, transaksi (tunai, transfer, pembayaran) dan berbagai layanan lainnya, hingga penutupan rekening yang dikenal juga dengan istilah layanan perbankan digital (*digital banking*).

Perkembangan layanan perbankan digital yang dikutip dari www.ojk.go.id didorong oleh hal-hal sebagai berikut ini:

1. Adanya perkembangan teknologi informasi yang pesat;
2. Perubahan gaya hidup masyarakat sesuai perkembangan teknologi informasi;
3. Adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang efektif, efisien, dapat diakses dari manapun dan kapanpun, komprehensif, serta mudah;

4. Kompetisi industri perbankan untuk memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat; dan
5. Kebutuhan perbankan terhadap operasional yang efisien dan terintegrasi.

Sebagai gambaran mengenai layanan *digital banking* di Indonesia, saat ini bisa melihat dua contoh produk yang telah diluncurkan oleh Bank BRI Indonesia. BRI mengembangkan sebuah sistem yang disebut BRIAPI (*BRI Application Programming Interface*). Sistem ini memungkinkan pihak ketiga (*E-commerce, fintech, startup digital*, dll) untuk dapat berkolaborasi dan mengintegrasikan layanan dan produk perbankan dari Bank BRI, dengan mudah dan cepat, sehingga dapat menciptakan layanan baru yang lebih *customer centric*.

Selain itu Bank BRI juga secara resmi meluncurkan layanan virtual assistant chat yang diberi nama SABRINA (Smart BRI New Assistant). SABRINA dihadirkan sebagai sebuah terobosan baru untuk memenuhi kebutuhan nasabah melalui layanan yang cepat, akurat, aman, dan nyaman. Jika dulu nasabah perlu menunggu antrian untuk mendapatkan layanan, nasabah kini dimudahkan, cukup dengan *chatting* bersama SABRINA. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor BRI ataupun menelepon CallBRI, SABRINA siap memberikan pelayanan secara langsung.

Yang terbaru PT Bank Negara Indonesia Tbk meluncurkan dua layanan perbankan digital terbaru. Dua layanan perbankan tersebut adalah Pembukaan Tabungan Digital dan BNI *New Mobile Banking*. Layanan Pembukaan Tabungan Digital ini disiapkan BNI untuk memudahkan masyarakat dalam memiliki tabungan BNI dimanapun dan kapanpun tanpa perlu antri di Kantor Cabang.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah sebuah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal yang penting.

Tantangan di Era Digital Banking

Era digital banking 4.0 menjadi peluang bagi perbankan di tanah air untuk lebih berinovasi memberikan layanan kepada nasabah. Inovasi tersebut dibutuhkan untuk menyikapi persaingan seiring pesatnya pertumbuhan *financial technology* (fintech). Namun, di sisi lain era digital banking 4.0 juga menghadirkan sejumlah tantangan, oleh karena itu perbankan dituntut untuk lebih adaptif terhadap perkembangan era digital banking 4.0.

Pesatnya perkembangan teknologi digital perbankan menjadi tantangan baru. Industri perbankan sebagai industri jasa yang sedang berkembang dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dihadapkan pada dua pilihan yaitu ikut mengadopsi teknologi digital agar bank bertahan "hidup" atau tetap

konvensional, namun perlahan-lahan “gugur” (www.infobanknews.com).

Industri perbankan perlu terus meningkatkan pelayanan nasabah melalui transformasi digital. Namun, transformasi tersebut juga harus tepat, sesuai dengan kebutuhan pasar. Misalnya, perbankan sebaiknya fokus mengembangkan dan melengkapi berbagai fitur untuk mobile banking kepada nasabah individual daripada internet banking.

Hal ini karena, selain pertumbuhan pengguna smartphone di Indonesia yang meningkat pesat setiap tahunnya, karakter masyarakat, khususnya masyarakat milenial saat ini cenderung lebih memilih layanan perbankan yang memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi setiap saat dan dimana saja.

Dikutip dari www.keuangan.kontan.co.id, Ketua Umum Perhimpunan Bank Nasional Kartika Wirjoatmodjo berpendapat bahwa ada dua tantangan penting yang harus dijawab oleh seluruh pelaku bisnis perbankan. Tantangan pertama dari sisi internal, perbankan cenderung memiliki struktur organisasi dengan standar operasional prosedur dan manajemen risiko yang sangat ketat. Hadirnya teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan aktivitas ekonomi dilakukan lebih fleksibel. Namun, ekonomi digital tetap menjadi tantangan karena sifatnya yang rumit, terutama dari sisi keamanan.

Tantangan kedua, dari sisi eksternal, berasal dari sisi nasabah atau *customer*. Alasannya, pengguna jasa keuangan cenderung lebih memilih penyedia jasa keuangan yang menghadirkan kecepatan dan kenyamanan. Dengan adanya penyediaan layanan perbankan digital diharapkan dapat memperluas sekaligus mempermudah akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Penggunaannya dapat dimaksimalkan tanpa mengenal batasan waktu dan tempat.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi dan internet yang semakin cepat jangan dijadikan sebuah ancaman dan hambatan, melainkan dijadikan sebagai tantangan dan penggerak untuk berkreasi dan menghasilkan sesuatu yang akan membantu pekerjaan manusia lebih teratur dan terarah.

Pada industri perbankan, tantangan di dunia digital ini semakin berkembang dan tidak terbendung kemajuan yang akan terjadi pada tahun-tahun mendatang. Hal ini karena bank tidak hanya bersaing dengan bank lainnya, namun di era digital ekonomi ini bank juga harus bersaing dengan perusahaan teknologi keuangan lainnya yang menawarkan keamanan dan kenyamanan bagi para penggunanya. Masyarakat perlu diedukasi tentang layanan perbankan digital. Sebagai masyarakat yang paham akan teknologi tidak perlu menghindar dari kemajuan teknologi, tetapi pastikan bahwa kita juga tidak menjadi korban kemajuan teknologi.

Daftar Pustaka

- Ira Puspitadewi, 2019, Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai, Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 5 No.2 Desember 2019 Hal. 247 - 258
- Irham Fahmi, 2014, Bank dan Lembaga Keuangan lainnya, Alfabeta, Bandung
- Nur Kholis, 2018, Perbankan Dalam Era Baru Digital, Economicus, Vol.9 No. 1 - Juni 2018 e-ISSN: 2615 – 8078
- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. POJK No. 12 tahun 2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh Bank umum.
- Totok Budisantoso, Nuritomo, 2014, Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 3, Jakarta, Salemba Empat.
- <https://aptika.kominfo.go.id/2020/01/revolusi-industri-4-0/>
- <https://www.jaringanprima.co.id/id/transformasi-perbankan-digital>
- <https://www.bareksa.com/id/text/2019/02/26/pengguna-internet-dan-digital-banking- melonjak-karena-faktor-ini/21705/news>
- <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20180219175248-37-4772/belum-sepenuhnya-digital-akses-bank-lewat-internet-rendah>
- [https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Documents/Pages/Forms/AllItems/Panduan_Penyelenggaraan_Digital_Branch_DPNN_FINAL%20\(FIX\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Documents/Pages/Forms/AllItems/Panduan_Penyelenggaraan_Digital_Branch_DPNN_FINAL%20(FIX).pdf)
- <http://infobanknews.com/tantangan-perbankan-digital-era-milenial/> <https://keuangan.kontan.co.id/news/ini-dua-tantangan-era-era-digital-bagi-perbankan-menurut-perbanas>
- <https://finance.detik.com/moneter/d-3888532/transaksi-digital-nasabah-bank-naik-jadi-35-di-2018>