



KUALITAS LAYANAN  
**PERBANKKAN**  
DI ERA TEKNOLOGI 4.0

Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi., CFA., CRMP.



KUALITAS LAYANAN  
**PERBANKKAN**  
DI ERA TEKNOLOGI 4.0

**Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi., CFA., CRMP.**



# **KUALITAS LAYANAN PERBANKAN DI ERA TEKNOLOGI 4.0**

Penulis:

**Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi., CFA., CRMP.**

Desain Cover:

**Septian Maulana**

Sumber Ilustrasi:

**www.freepik.com**

Tata Letak:

**Handarini Rohana**

Editor:

**Evi Damayanti**

ISBN:

**978-623-500-046-6**

Cetakan Pertama:

**Agustus, 2024**

---

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

**by Penerbit Widina Media Utama**

---

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT:**

**WIDINA MEDIA UTAMA**

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas  
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

**Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020**

Website: [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

# PRAKATA

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga buku dengan judul *“Kualitas Layanan Perbankan di Era Teknologi 4.0”* dapat terbit.

Di zaman yang terus berubah dan semakin dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, sektor perbankan menghadapi tantangan dan peluang baru yang tidak dapat diabaikan. Buku ini menjelajahi transformasi dramatis dalam pelayanan perbankan yang dipacu oleh revolusi Teknologi 4.0. Dengan memahami implikasi perubahan ini, kita akan menyelami bagaimana bank-bank modern berinovasi, mengintegrasikan teknologi canggih, dan meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi tuntutan nasabah yang semakin canggih. Mari kita menjelajahi dinamika menarik dan perkembangan terkini yang membentuk wajah perbankan di era yang penuh dengan inovasi

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kami haturkan kepada semua pihak yang sudah membantu hingga buku ini dapat terbit. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang berlipatganda. Semoga dengan hadirnya buku ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi para akademisi, praktisi keuangan, maupun siapa saja yang memiliki *concern* di dunia perbankan.

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PERAN PENTING SEKTOR PERBANKAN</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB 2 KONSEP PERBANKAN</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian Bank .....	9
B. Fungsi Bank.....	14
C. Peran Bank Dalam Sistem Keuangan.....	15
D. Prinsip-Prinsip Utama Perbankan.....	16
E. Alasan Menyimpan di Bank .....	20
<b>BAB 3 SEJARAH BANK</b> .....	<b>25</b>
A. Sejarah Munculnya Uang.....	25
B. Bank Pertama di Dunia .....	27
C. Evolusi Bank.....	28
D. Mesin ATM Pertama.....	30
<b>BAB 4 JENIS-JENIS BANK</b> .....	<b>33</b>
A. Bank Komersial .....	33
B. Bank Investasi.....	33
C. Bank Sentral.....	34
D. Bank Syariah .....	34
E. Bank Pembangunan.....	35
F. Bank Perkreditan Rakyat (BPR).....	36
<b>BAB 5 PRODUK DAN LAYANAN PERBANKAN</b> .....	<b>39</b>
A. Simpanan dan Giro .....	39
B. Kredit dan Pinjaman .....	40
C. Investasi dan Manajemen Aset .....	40
D. Layanan Elektronik dan Digital .....	41
<b>BAB 6 REGULASI PERBANKAN</b> .....	<b>49</b>
A. Peran Pemerintah Sebagai Otoritas Keuangan .....	52
B. Kepatuhan dan Pengawasan .....	54
C. Dampak Regulasi Terhadap Operasional Bank.....	55
D. Globalisasi dan Perubahan Ekonomi Global.....	59

E. Keamanan dan Privasi dalam Perbankan Digital .....	60
F. Peluang Inovasi dan Kolaborasi Industri.....	61
<b>BAB 7 BANK DAN KEMAJUAN TEKNOLOGI .....</b>	<b>63</b>
A. Fintech dan Peran Baru Dalam Perbankan.....	63
B. Inovasi Digital dalam Perbankan .....	67
C. Penggunaan Big Data dan Analisis Prediktif .....	71
D. Studi Kasus Pada Bank BNI .....	72
E. Kesimpulan .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>GLOSARIUM .....</b>	<b>91</b>
<b>INDEKS .....</b>	<b>96</b>
<b>PROFIL PENULIS .....</b>	<b>98</b>

# 1

## PERAN PENTING SEKTOR PERBANKAN

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam peningkatan perekonomian suatu negara, karena kegiatan perekonomian suatu negara selalu berkaitan dengan perbankan. Perkembangan teknologi saat ini menyebabkan lahirnya cabang ekonomi baru di bidang pembayaran dan keuangan, yaitu digitalisasi perbankan. Berdasarkan UU No. 10 tahun 1998 tentang Undang-Undang Perbankan, bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun uang masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui kredit dan sarana lain untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Menurut Lover (1997: 1), industri perbankan sering dianggap sebagai pusat dan penggerak perekonomian suatu negara. Struktur perekonomian negara semakin menguat, terbukti dengan peran strategis perbankan dalam perekonomian sebagai lembaga intermediasi penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat guna membiayai kegiatan sektor-sektor perekonomian.

Secara umum peran bank dalam perekonomian terutama menjalankan fungsi transmisi. Kedua, menghimpun dan menyalurkan dana (fungsi intermediasi). Ketiga, perekonomian mentransformasikan dan menyebarkan risiko dalam perekonomian (fungsi transformasi dan penyebaran risiko). Keempat, langkah-langkah untuk menstabilkan kondisi perekonomian. (Gill (1966: 20).

Sebagai lembaga pengiriman uang berarti lembaga perbankan mempunyai kemampuan untuk mengendalikan jumlah dan pergerakan uang yang beredar.

Artinya, bank sebagai lembaga yang dapat menciptakan produk keuangan (seperti penciptaan uang oleh bank sentral atau giro oleh bank umum), dapat mempengaruhi pasokan sebagian besar mata uang yang beredar.

# 2

## KONSEP PERBANKAN

### A. PENGERTIAN BANK

Masyarakat modern saat ini tidak lepas dari peran penting perbankan. Mulai dari menabung, meminjam, hingga melakukan transaksi keuangan, semua orang menggunakan jasa perbankan sebagai perantaranya. Bank mempunyai beberapa definisi luas di Republik Indonesia, mulai dari Undang-Undang Republik Indonesia Wikipedia hingga standar akuntansi. Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 (pasal 1, ayat 2), menyebutkan bahwa bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Bank merupakan lembaga perantara keuangan yang umumnya mempunyai kewenangan untuk menerima simpanan tunai, meminjamkan uang dan menerbitkan surat promes atau uang kertas (Arnott, 2008). Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) nomor 31 menjelaskan bahwa bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang membutuhkan uang, serta lembaga yang berperan memfasilitasi transaksi pembayaran.

Menurut Buckley Robert M. Clarke Annez (2008) Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kompensasi yang



# 3

## SEJARAH BANK

### A. SEJARAH MUNCULNYA UANG

Dalam memahami dan merinci dunia keuangan modern, penting bagi kita untuk memulai dari fondasi yang paling mendasar yakni uang. Sebagai medium pertukaran yang telah menjadi tulang punggung peradaban manusia, uang tidak hanya sekadar benda fisik atau simbol, tetapi juga mencerminkan kompleksitas hubungan ekonomi, sosial, dan psikologis di dalam masyarakat. Dalam bab ini, kita akan menjelajahi pentingnya membahas uang sebelum membahas bank. Uang, dengan segala sejarahnya yang panjang dan perkembangan yang kompleks, membentuk dasar bagi struktur keuangan yang lebih kompleks, termasuk institusi keuangan yang sangat vital yaitu bank. Dengan memahami esensi uang, kita dapat mengenali peran sentralnya dalam aktivitas ekonomi sehari-hari dan bagaimana uang menjadi kunci untuk membuka pintu dunia perbankan yang melibatkan penyimpanan, pinjaman, dan berbagai layanan keuangan lainnya. Sebuah pandangan menyeluruh tentang uang akan memberikan landasan yang kokoh untuk memahami peran bank dalam memberdayakan ekonomi dan menyokong keberlangsungan sistem keuangan global.

Uang memegang peranan sentral dalam kehidupan manusia, mengemban fungsi sebagai alat tukar yang mendasar dalam sistem ekonomi global. Keberadaan uang memungkinkan manusia untuk melakukan pertukaran barang dan jasa dengan lebih efisien, mengatasi keterbatasan sistem barter yang rumit. Selain itu, uang juga menjadi penanda nilai ekonomi, memudahkan pengukuran dan perbandingan harga berbagai barang dan jasa. Dengan adanya uang, transaksi dapat dilakukan tanpa perlu melibatkan pertukaran fisik yang sulit dan tidak praktis. Selain aspek praktis, uang juga memiliki implikasi sosial dan psikologis yang signifikan, mempengaruhi cara manusia melihat dan mengelola kekayaan serta memberikan stabilitas ekonomi. Oleh karena itu, pemahaman tentang peran dan pentingnya uang

# 4

## JENIS-JENIS BANK

Dalam dunia keuangan, berbagai jenis bank menawarkan layanan yang beragam, mencerminkan kebutuhan dan kepentingan perekonomian masyarakat. Dari bank konvensional hingga institusi keuangan inovatif, setiap jenis bank memiliki peran dan karakteristiknya sendiri. Pengantar ini akan membawa kita mengelilingi ranah bank untuk menggali berbagai jenisnya dan merinci peran unik yang mereka mainkan dalam memajukan sistem keuangan global.

### **A. BANK KOMERSIAL**

Sebagai tulang punggung ekonomi, bank komersial menyediakan layanan utama seperti simpanan, pinjaman, dan jasa keuangan lainnya kepada individu, perusahaan, dan pemerintah. Mereka beroperasi dengan maksud mendapatkan keuntungan dan sering menjadi lembaga terbesar di sektor perbankan. Dalam jantung sistem perbankan, bank komersial muncul sebagai pilar utama yang membentuk ekosistem keuangan global. Jenis bank ini memiliki peran sentral dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dengan menyediakan beragam layanan finansial kepada individu, bisnis, dan pemerintah. Dari layanan simpanan dan pinjaman hingga transaksi komersial yang kompleks, bank komersial beroperasi dengan tujuan utama untuk menciptakan keuntungan dan memfasilitasi aliran modal di seluruh sektor ekonomi. Perannya sebagai penyedia layanan finansial utama, memainkan peran krusial dalam membentuk dan mendorong roda perekonomian global.

### **B. BANK INVESTASI**

Dalam dunia keuangan global yang dinamis, bank investasi muncul sebagai kekuatan utama di balik arus modal dan aktivitas keuangan yang kompleks. Bank investasi fokus pada penyediaan layanan keuangan tingkat tinggi, seperti manajemen investasi, perantara sekuritas, dan penawaran

# 5

## PRODUK DAN LAYANAN PERBANKAN

### A. SIMPANAN DAN GIRO

Simpanan dan giro adalah dua bentuk penting dari layanan perbankan yang memberikan keberagaman opsi kepada nasabah untuk mengelola dan menyimpan dana mereka.

Simpanan adalah istilah yang mencakup semua dana yang ditempatkan oleh nasabah di bank untuk tujuan penyimpanan dan investasi. Jenis simpanan dapat bervariasi, mulai dari tabungan biasa hingga deposito jangka panjang. Simpanan biasanya memberikan bunga kepada nasabah, meskipun tingkat bunga dapat bervariasi tergantung pada jenis simpanan dan kebijakan bank.

Di sisi lain, giro adalah jenis rekening yang memungkinkan nasabah untuk menyimpan dana mereka dengan fleksibilitas tinggi. Rekening giro memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi seperti penarikan, transfer, dan pembayaran dengan menggunakan cek atau kartu debit. Keuntungan utama dari rekening giro adalah ketersediaan dana yang segera dan kemampuan untuk melakukan transaksi sehari-hari dengan mudah.

Perbedaan utama antara simpanan dan giro terletak pada aksesibilitas dan tujuan penggunaannya. Simpanan cenderung ditujukan untuk menyimpan dana dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan investasi atau pengumpulan bunga. Sementara itu, rekening giro memberikan fleksibilitas tinggi untuk aktivitas sehari-hari, seperti pembayaran tagihan atau transaksi harian.

Kedua bentuk layanan ini menjadi pilar dalam memenuhi kebutuhan keuangan nasabah, memberikan pilihan yang sesuai dengan preferensi dan tujuan keuangan mereka. Dengan kombinasi simpanan dan rekening giro, nasabah dapat mengelola dana mereka sesuai dengan kebutuhan dan mencapai tujuan finansial secara efektif.

# 6

## REGULASI PERBANKAN

### **Kenapa Bank Perlu Regulasi**

Regulasi adalah aturan yang dibuat otoritas untuk mengawasi segala hal agar berjalan tertib dan lancar. Contohnya saat ingin membuat Surat Izin Mengemudi (SIM), tentu harus mematuhi regulasi agar SIM bisa diperoleh

Regulasi perbankan secara umum dianggap perlu untuk mempertahankan stabilitas ekonomi, terutama dalam hal pengelolaan dan penanggulangan berbagai dampak negatif yang muncul pada saat terjadi guncangan ekonomi.

### **Pengertian Regulasi Menurut Para Ahli**

Rosenbloom (2009), Dikutip dari buku *Handbook of Regulation and Administrative Law*, regulasi adalah suatu ruang lingkup proses. Di dalamnya ada struktur yang dikeluarkan tiga lembaga negara. Ketiganya adalah eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam perspektif administrasi publik. Hal ini juga meliputi penyusunan peraturan, implementasi atau penegakan, serta adjudikasi.

Kyla Malcolm (2009), ahli ekonomi ini berpendapat, regulasi adalah ruang lingkup yang fokus kepada proses pengaturan, pelaksanaan, dan pengawasan. Pengertian regulasi masih dalam perspektif administrasi publik.

Regulasi melibatkan tiga area regulasi yang saling terhubung satu sama lain. Ketiganya adalah struktur kelembagaan dan legalitas (*legal and institutional structures*), penegakan (*enforcement*), dan kegiatan supervisi (*supervisi activity*)

### **Fungsi Regulasi**

Regulasi, dalam hal ini yang dikeluarkan pemerintah, berada di bawah undang-undang suatu negara. Dilansir situs Lawinsider, masyarakat wajib patuh pada regulasi jika tak ingin terkena sanksi. Kegunaan regulasi adalah: mengatur tatanan hidup negara atau kota, perencanaan di masa depan perizinan untuk mendirikan bangunan, penerapan pajak dan penggunaannya,

# 7

## BANK DAN KEMAJUAN TEKNOLOGI

### A. FINTECH DAN PERAN BARU DALAM PERBANKAN

Perkembangan teknologi telah membawa dampak signifikan pada sektor perbankan, mengubah lanskap tradisional menjadi lingkungan yang lebih dinamis dan efisien. Bank-bank modern semakin mengadopsi inovasi teknologi untuk meningkatkan layanan dan efektivitas operasional mereka. Layanan perbankan daring atau digital, misalnya, memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola akun mereka tanpa perlu datang ke kantor fisik. Selain itu, teknologi kecerdasan buatan digunakan untuk analisis risiko dan keamanan transaksi, meningkatkan deteksi fraud, dan memberikan rekomendasi layanan keuangan yang lebih personal. Sementara itu, implementasi teknologi blockchain di sektor perbankan memberikan keamanan dan transparansi yang lebih tinggi dalam transaksi. Melalui perpaduan antara teknologi dan layanan perbankan, bank dapat mempercepat proses, meningkatkan aksesibilitas, dan memberikan pengalaman nasabah yang lebih baik, mencerminkan semangat kemajuan teknologi dalam mewujudkan perubahan positif dalam industri perbankan.

Financial Technology, atau yang dikenal dengan istilah fintech, mengacu pada penggunaan teknologi untuk menyediakan layanan keuangan yang lebih efisien, inovatif, dan mudah diakses. Fintech telah membawa perubahan revolusioner dalam sektor perbankan dengan memperkenalkan model bisnis baru dan mengubah cara tradisional bank beroperasi. Peran fintech dalam perbankan melibatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk menyediakan layanan perbankan seperti pembayaran digital, pinjaman peer-to-peer, manajemen keuangan pribadi, investasi online, dan banyak lagi.

Fintech membuka pintu bagi inklusivitas keuangan dengan memberikan akses yang lebih baik kepada mereka yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan perbankan konvensional. Dengan teknologi yang terus berkembang, fintech dapat merampingkan proses, mengurangi biaya operasional, dan

## DAFTAR PUSTAKA

Admin, Ekonomi dan Perdagangan, 2023. <https://bahasan.id/mengenal-bank-digital-layanan-perbankan-jaman-now/>

<https://www.kompas.com/skola/read/2023/03/29/200000069/4-prinsip-usaha-bank-?page=all>.

*Otoritas Jasa Keuangan, Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum, 2016.*

## PROFIL PENULIS



### **Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi., CFA., CRMP.**

Penulis lahir di Ujung Pandang, 21 Juni 1969, menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Sam Ratulangi, Manado pada tahun 1989 – 1994, selanjutnya melanjutkan studi S2 di Universitas Indonesia Jakarta pada tahun 2002 – 2004. Memulai karirnya sebagai karyawan di beberapa Bank Umum Swasta Nasional (BUSN) pada tahun 1994 – 2022 yang di mulai dari jenjang Analis Kredit, *Account Officer*, *Treasury* sampai ke divisi *complain and product development*. Aktif juga sebagai praktisi pasar modal khususnya perdagangan saham dan forex. Memasuki dunia pendidikan (kampus) sebagai dosen tamu dan dosen praktisi pada Universitas Sahid Jakarta, Universitas Surapati Jakarta, dan Universitas Kristen Indonesia Jakarta, dengan mengampuh beberapa mata kuliah seperti Pasar Uang dan Pasar Modal, Manajemen Likuiditas Bank, Analis Kredit, Produk Bank dan Lembaga Keuangan, Analisis Laporan Keuangan dan lainnya. Saat ini penulis menjadi dosen tetap pada Universitas Kristen Indonesia, Jakarta dan menjabat sebagai Kepala Laboratorium Bank Mini, Ketua Tim Penjaminan Mutu Program Studi Analisis Keuangan di UKI, Jl. Mayjend Sutoyo No. 2 Cawang, Jakarta Timur, sebagai penulis buku yang berjudul Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir ISBN: 978-979-8148-88-0 tahun terbit 2018 dan beberapa buku lainnya yang telah di terbitkan. Penulis juga telah meraih beberapa penghargaan yang di selenggarakan oleh Pemerintah ataupun organisasi diantaranya Piagam Penghargaan Palang Merah Donor Darah 50 kali pada PMI – DKI Jakarta tahun 2017 dan penerima pin emas dan piagam penghargaan dari Palang Merah

Indonesia untuk donor darah 75 kali. Wakil Koordinator Kebaktian Gereja Duta Injil, Jakarta dari tahun 2009 sampai sekarang. Aktif melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta mengikuti kegiatan ilmiah baik regional, nasional maupun internasional.



# KUALITAS LAYANAN **PERBANKAN** DI ERA TEKNOLOGI 4.0

Di era di mana teknologi semakin merajalela, sektor perbankan tidak hanya beradaptasi tetapi juga bertransformasi secara substansial. Dari penerapan kecerdasan buatan hingga implementasi layanan perbankan digital, buku ini memberikan wawasan mendalam tentang langkah-langkah konkret yang diambil oleh bank untuk memenuhi harapan nasabah yang semakin tinggi. Melalui analisis mendalam dan studi kasus, pembaca akan diajak memahami bagaimana integrasi teknologi tidak hanya memberikan efisiensi operasional tetapi juga menciptakan pengalaman nasabah yang lebih baik.

Buku ini tidak hanya ditujukan untuk para praktisi perbankan yang ingin mengoptimalkan layanan mereka, tetapi juga bagi mereka yang ingin memahami dampak luas Teknologi 4.0 dalam mengubah lanskap perbankan. Buku ini adalah panduan yang berharga bagi siapa pun yang tertarik untuk memahami masa depan perbankan yang penuh dengan inovasi teknologi.