

Langkah Strategis Branchless Banking Menghadapi Digitalisasi

Dr. Dedy Ansari Harahap, SP., MM

Email : deanhar@yahoo.com

Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Bandung

Perubahan perilaku konsumen berubah drastis saat ini, sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang sangat berdampak. Peristiwa pandemi memperberat masalah bagi jasa perbankan, layanan keuangan harus melakukan langkah strategis untuk bertahan dan meningkatkan portofolionya. Pandemi membuat mobilitas nasabah berkurang bertransaksi ke kantor-kantor bank secara langsung. Berita-berita mengumumkan terjadinya penurunan transaksi di perbankan secara langsung, hal ini mengakibatkan bank-bank berpikir keras untuk meningkat performancenya, menekan biaya operasional serta strategi yang tepat menghadapi **disruption** yang serba tidak terduga. Perubahan yang tidak terduga masa pandemi, membuat perusahaan jasa perbankan harus mampu beradaptasi dan bertahan. **Nobody can see that coming !** Semua orang tidak membayangkan terjadinya coronavirus yang memasuki tahun ke-2 sejak Nopember 2019 di Indonesia.

Penurunan transaksi langsung di perbankan masa pandemi membuat beberapa bank plat merah (BUMN) melakukan langkah-langkah adaptif menghadapi situasi ini. Dikutip dari Kompas.com. Melalui Direktur Layanan dan Jaringan BNI, Ronny Venir mengatakan, saat ini semakin sedikit nasabah Bank BNI yang berkunjung ke kantor cabang. Sebaliknya, semakin banyak nasabah menggunakan layanan perbankan digital. Pada saat ini hampir 80 persen dari volume transaksi nasabah BNI dilakukan secara *digital* atau *online*. "Semakin sedikit nasabah yang bertransaksi ke teller," Ronny dalam konferensi pers, Kamis (6/5/2021). Jika sebelumnya teller biasa melayani 150-200 transaksi per hari, kini berkurang hanya tersisa 40 persen dari jumlah transaksi tersebut. Saat ini, nasabah lebih suka menggunakan BNI SONIC (*Self Service Opening Account*) untuk melakukan berbagai transaksi, termasuk pembukaan rekening. Dampak akibat hal tersebut, BNI akan menutup operasional sekitar 96 kantor yang tersebar di seluruh Indonesia. "Semakin berkurangnya transaksi tersebut, BNI mengurangi jumlah teller yang sudah dialihkan ke mesin. Pengurangan ini akan terus dilakukan, dengan shifting ke layanan digital dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan," jelas Ronny.

Layanan keuangan tanpa kantor (laku pandai) atau *branchless banking* perlu melakukan langkah yang cepat dalam menyikapi situasi saat ini, adanya perubahan sikap semua pelaku bisnis dari yang paling atas sampai paling bawah bahkan pedagang tradisional sekalipun, mau tidak mau mereka harus mengubah saluran bisnisnya ke sistem *online* demi mempertahankan pemasukan melalui penjualan online di saat krisis wabah *pandemic covid 19* sekarang. Bagaimana *branchless banking* menyikapi hal ini dengan melakukan sosialisasi dan memberikan

literasi kepada masyarakat di sekitarnya tempat berada *branchless banking* itu sendiri (Harahap, 2019; 2020).

Pengurangan dan penutupan kantor beberapa bank di Indonesia dalam rangka efisiensi, membuka peluang dan tantangan bagi *branchless banking* melakukan strategi yang tepat menyikapi situasi yang berubah cepat dan serba tidak terduga. Inilah yang disebut era **VUCA**, yang merupakan akronim dari *Volatility, Uncertainty, Complexity* dan *Ambiguity* dalam *change, competitor, customer* dan *company*. Era VUCA dalam konteks lanskap bisnis jasa layanan keuangan seperti *branchless banking*. **Volatility** berarti keadaan yang tidak menentu dan rentan terhadap perubahan biasanya terjadi *change*, melalui digitalisasi *branchless banking* harus mempersiapkan perangkat yang mendukung perubahan bagaimana sistem *online* menggantikan sistem *offline*. **Uncertainty** berarti ketidakpastian dan keadaan yang penuh kejutan yang bisa terjadi kapan saja, bagaimana *branchless banking* menyikapi persaingan yang dilakukan *competitor*, siapa *competitor* sebenarnya saat ini ?, apakah ada intervensi dari globalisasi pasar dan memakan korban pada pelaku bisnis. **Complexity** berarti situasi dengan terlalu banyak variable yang mempengaruhinya, bagaimana *branchless banking* menyikapi perilaku *customer* yang semakin komplek, perubahan perilaku konsumen pada saat menyukai produk sebelumnya akan membeli dan beli lagi, tetapi saat ini konektivitas mengubah perilaku dan *interdependensi customer* dengan komunitasnya semakin tak terelakkan, apa yang sebenarnya konsumen inginkan ?. **Ambiguity** berarti kebingungan membaca arah yang jelas, sehingga *company* dihadapkan pada situasi *decision making* yang sulit karena multiinterpretasi. *Branchless banking* harus fokus dan adaptif, serta harus selalu melakukan terobosan melalui inovasi produk yang dipasarkan seperti ; mengembangkan fitur - fitur terbaru pada perangkat *software* untuk melengkapi layanan seperti ; pembukaan rekening secara digital, peminjaman dana, pengelolaan tagihan kartu kredit, pengembangan *e-wallet*, pengembangan *QR payment* dan lainnya, karena produk saat ini yang dianggap sudah inovasi belum tentu laku dan disukai konsumen..

References

- Harahap, D. A. (2019). *Analisis Loyalitas Nasabah Berbasis Elektronik Pada Bank Negara Penyelenggara Laku Pandai di Dki Jakarta dan Jawa Barat*. Universitas Pendidikan Indonesia. Retrieved from <http://repository.upi.edu/42223/>
- Harahap, D. A. (2020, June 11). Literasi Branchless Banking. *Harian Pikiran Rakyat*, p. 15. Retrieved from <http://repository.unisba.ac.id/handle/123456789/26822>