

Maturitas Perbankan Digital sebagai Alat Tolak Ukur Perbankan Digital di Dunia

May 2024



Maturitas Perbankan Digital sebagai Alat Tolak Ukur Perbankan Digital di Dunia

Maturitas atau kematangan perbankan digital merupakan alat yang sangat berharga untuk mengukur efektivitas dan kemajuan produk serta layanan perbankan digital di berbagai bank di seluruh dunia. **White Paper** ini akan menjelaskan bagaimana hal tersebut dapat diwujudkan.

Pendahuluan

Penilaian maturitas perbankan digital dapat digunakan sebagai alat tolak ukur melalui kerangka penilaian, model penilaian, praktik dalam industri, posisi di pasar, kepatuhan terhadap hukum dan perundangan, serta perbaikan yang berkelanjutan.

Kerangka Penilaian

Kerangka penilaian dalam mengukur kematangan Perbankan Digital mencakup beberapa dimensi utama untuk mengevaluasi kemampuan digital lembaga keuangan secara komprehensif. Dimulai dari evaluasi terhadap produk dan layanan digital, termasuk *platform* daring dan aplikasi *mobile*, disusul dengan analisis fitur dan layanan yang ditawarkan dalam produk dan layanan tersebut.

Di sisi lain, kebutuhan pengguna juga sangat penting, dengan berfokus pada *Usable Security*, *User Experience* seperti navigasi, desain yang intuitif, kecepatan, akurasi dan kelengkapan transaksi idealnya disertai dengan proses pengawasan dan pengendalian keamanan seperti penggunaan protokol dan metode enkripsi, dimulai dari proses otentikasi dan otorisasi, tanda tangan digital, sertifikat digital, dan sistem deteksi penipuan (*Fraud Detection System*) sampai dengan proses jejak audit.

Integrasi dengan layanan keuangan lainnya, *seamlessness*, inovasi, dan adopsi teknologi juga merupakan aspek yang penting. Ditambah lagi dengan pengelolaan kanal dukungan pelanggan yang efektif, baik untuk memberikan informasi, mengakomodasi *feedback*, menyelesaikan insiden, masalah dan juga sengketa.

Tidak kalah pentingnya adalah penilaiin kepatuhan untuk memastikan *compliance* terhadap hukum dan perundangan terkait serta penetapan dan penilaian metrik kinerja, termasuk tingkat adopsi pengguna dan tingkat kepuasan pelanggan, untuk mengukur efektivitas perbankan digital.

Dengan menyusun kerangka kerja penilaian dengan mempertimbangkan hal tersebut, bank dapat menentukan area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dan meningkatkan daya saing mereka dalam lanskap perbankan digital.

Model Penilaian

Pengembangan model penilaian maturitas perbankan digital melibatkan beberapa langkah:

1

Kriteria harus didefinisikan dengan jelas untuk setiap **aspek** perbankan digital, seperti fitur-fitur perbankan daring, dengan mempertimbangkan fitur dan layanan seperti manajemen akun dan dukungan pelanggan (*customer support*).

2

Pihak bank dapat memberikan bobot kepada kriteria tersebut berdasarkan seberapa signifikan kontribusi kriteria terhadap keunggulan secara keseluruhan, dengan memprioritaskan faktor kebutuhan pengguna dan keamanan.

3

Bank dapat menentukan metodologi penilaian yang akan digunakan, baik kualitatif maupun kuantitatif. Tentu saja pengumpulan data – primer dan sekunder - merupakan komponen penentu, dengan memanfaatkan berbagai kanal yaitu penilaian internal, masukan pelanggan, dan sumber data publik dalam rangka memperoleh informasi yang akurat, terpercaya selain juga relevan tentunya.

4

Melakukan perhitungan skor, dengan mempertimbangkan berbagai metode yaitu *average*, *weighted average* ataupun lainnya. Skor yang diperoleh dapat disesuaikan secara konsisten dan beralasan untuk memfasilitasi perbandingan yang adil terhadap seluruh lembaga perbankan maupun lembaga perbankan digital.

5

Pada akhirnya, agregasi skor/peringkat terhadap seluruh area, aspek dan kriteria menghasilkan skor maturitas perbankan digital bank tersebut secara keseluruhan, yang tentu saja dapat dibandingkan dengan bank lain atau rata-rata industri perbankan dalam rangka mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan mereka.

Evaluasi secara sistematis ini memungkinkan bank untuk melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap perkembangan, perbaikan maupun peningkatan dari waktu ke waktu.

Tolak Ukur Praktik di Industri

Tolak ukur terhadap praktik di industri perbankan digital melibatkan beberapa aspek utama.

Pertama, bank melakukan analisis komparatif, mengevaluasi skor maturitas perbankan digital mereka terhadap skor maturitas bank sejenis di industri mereka. Dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, bank dapat menentukan area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Contoh:

Keunggulan dalam *User Experience* layanan mobile banking yang telah mengakomodasi universal design namun belum memperhitungkan integrasi dengan layanan keuangan lainnya.

Selain itu, dengan melakukan analisis kompetitif, sehingga bank dapat menemukan value proposition yang unik dan tentunya bermanfaat sehingga menjadi pembeda dan pada akhirnya mendapatkan keunggulan kompetitif.

Perbandingan juga memberikan wawasan yang berharga mengenai tren pasar, membantu bank dalam menetapkan tujuan yang aspiratif dan tetap lincah dalam merespon dinamika kebutuhan dan preferensi nasabah yang terus berkembang.

Secara keseluruhan, memiliki dan menggunakan tolok ukur terhadap praktik terbaik di industri merupakan pendekatan strategis bagi bank untuk meningkatkan maturitas perbankan digital mereka, mendapatkan keunggulan kompetitif, dan tetap relevan dengan terus meningkatkan produk dan layanannya.

Posisi Dalam Pasar

Melakukan tolok ukur terhadap maturitas perbankan digital sangat penting bagi bank untuk memahami posisi pasar mereka dalam lanskap layanan keuangan.

Proses ini memberikan wawasan tentang posisi mereka dibandingkan dengan para pesaingnya, mengidentifikasi area kelemahan dan keunggulan mereka.

Dengan melakukan analisis tren pasar dan ekspektasi nasabah, bank dapat menyesuaikan strategi mereka agar tetap relevan dan dapat memanfaatkan peluang yang muncul. Selain itu, produk dan layanan digital yang kuat dapat meningkatkan citra merk bank, menggambarkan bahwa bank tersebut inovatif dan berfokus pada pelanggan.

Pada intinya, tolok ukur maturitas perbankan digital membantu bank menelusuri lanskap digital, membedakan diri mereka, memenuhi kebutuhan nasabah, serta pada akhirnya menentukan posisi mereka di pasar dan persepsi konsumen terhadap brand mereka.

Kepatuhan Terhadap Hukum dan Perundangan

Pentingnya melakukan pemeriksaan kepatuhan atas maturitas perbankan digital berdasarkan hukum dan perundangan yang berlaku di suatu negara menjadi tidak terelakkan.

Pihak regulator di seluruh dunia menyadari hal tersebut karena semakin besarnya dampak layanan perbankan digital terhadap lanskap industri keuangan khususnya bank.

Dalam rangka memastikan kepatuhan terhadap hukum dan perundangan yang relevan, pihak bank harus membandingkan tingkat maturitas perbankan digital mereka dengan hukum dan perundangan yakni peraturan yang berlaku.

Tujuannya adalah memberikan jaminan kepatuhan, memastikan bahwa layanan perbankan digital mematuhi aturan mengenai privasi data, keamanan siber, anti pencucian uang, dan perlindungan konsumen.

Kedua, membantu mitigasi risiko dengan mengidentifikasi ketidakpatuhan sejak dini, sehingga memungkinkan bank untuk mengambil tindakan proaktif.

Ketiga, memungkinkan bank untuk menunjukkan upaya kepatuhan mereka kepada pihak regulator, serta pada akhirnya mendorong transparansi dan kepercayaan.

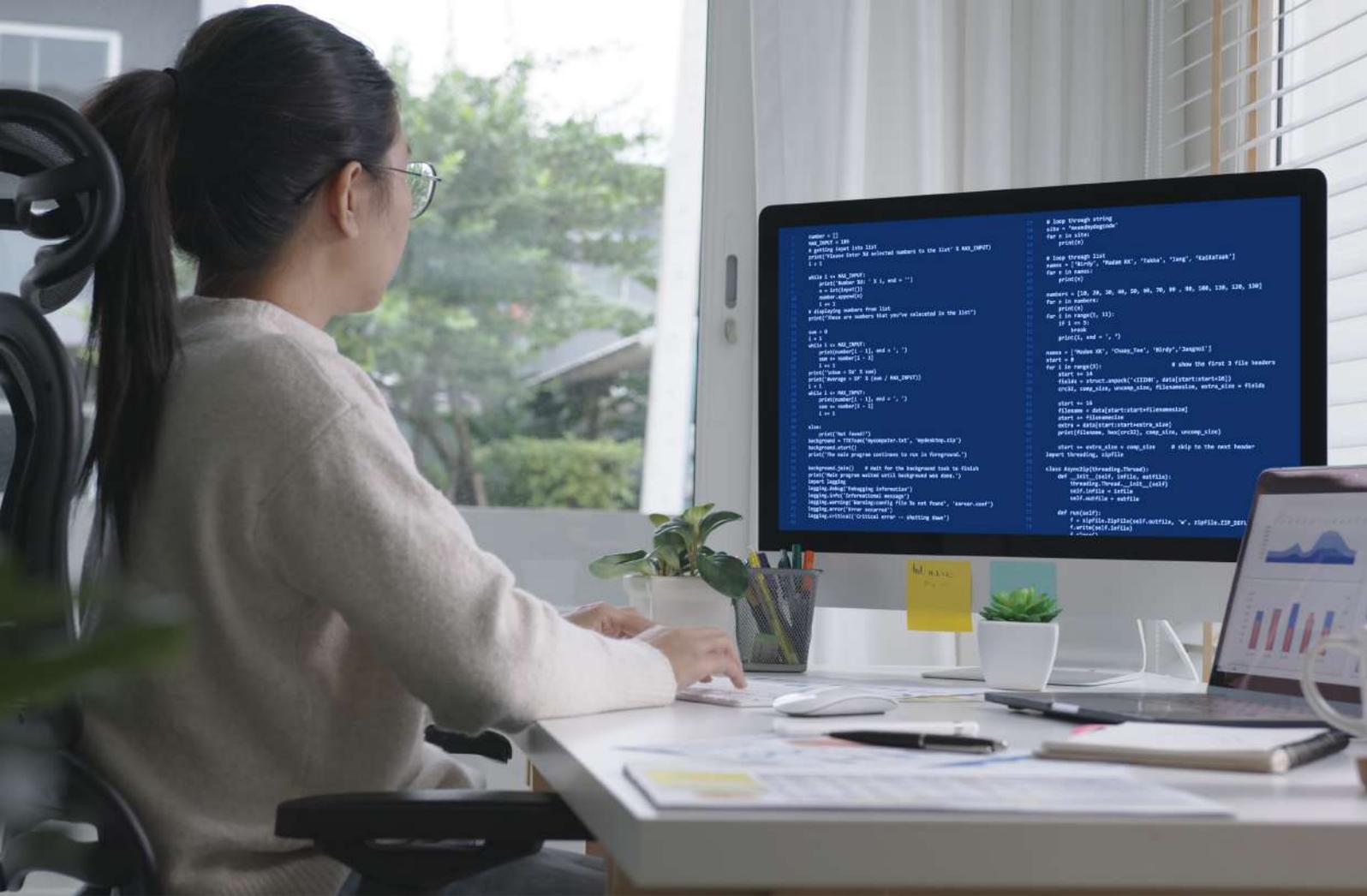
Selain itu, tolok ukur ini memfasilitasi adaptasi produk dan layanan perbankan digital terhadap perubahan regulasi yang terus berkembang dari waktu ke waktu, sehingga meningkatkan kemampuan bank dalam rangka mengimbangi persyaratan yang berlaku dalam industri mereka. Kepatuhan kepada hukum dan perundangan juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepercayaan stakeholder serta menghindari sanksi-sanksi terhadap ketidakpatuhan.

Pada akhirnya, membandingkan maturitas perbankan digital dengan mengacu kepada standar peraturan tertentu adalah hal yang sangat penting bagi bank dalam rangka menavigasi peraturan secara lebih efektif, meningkatkan reputasi mereka, dan menjaga integritas dalam aktivitas operasionalnya.

Perbaikan yang Berkelanjutan

Perbaikan atau peningkatan berkelanjutan dalam tolok ukur maturitas perbankan digital sangatlah krusial mengingat beberapa faktor di bawah ini.

Pertama, karakteristik lanskap digital yang dinamis mengharuskan penilaian tingkat maturitas dilakukan secara berkala agar bank tetap relevan di tengah kemajuan teknologi ataupun emerging technology, dinamika perilaku konsumen, serta perubahan peraturan yang mengakomodasi faktor eksternal, risiko dan pengendalian.



Kedua, tingkat dan tekanan persaingan mendorong bank untuk tidak hanya memenuhi standar industri, tetapi juga membedakan diri mereka melalui fitur dan layanan inovatif serta kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Ketiga, meningkatnya harapan nasabah atas *seamless digital experience* mengharuskan bank untuk terus memperbarui produk dan layanan perbankan digital mereka dalam rangka mengakomodasi kebutuhan dan permintaan pengguna yang terus berkembang.

Selain itu, tolok ukur yang berkala dan berkelanjutan memungkinkan bank untuk mendapatkan input dan *feedback* secara terus menerus, melakukan pengambilan keputusan strategis dan alokasi sumber daya yang objektif. Hal ini mendorong fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi di dalam organisasi, sehingga mereka dapat merespons dengan cepat pergerakan pasar dan memitigasi potensi risiko seperti ancaman keamanan siber.

Lebih jauhnya, hal ini juga menjadi bagian dari proses perencanaan strategis yakni Rencana Bisnis Bank dan Rencana Strategis Teknologi Informasi, sehingga pada akhirnya akan menyelaraskan inisiatif perbankan digital dengan tujuan bisnis yang lebih luas untuk mendorong peningkatan pangsa pasar (*market share*), pertumbuhan pasar (*market growth*), serta tingkat profitabilitas yang berkelanjutan.

Kesimpulannya, perbaikan atau peningkatan berkelanjutan melalui tolok ukur maturitas perbankan digital berperan penting untuk menavigasi lanskap digital yang berkembang pesat, memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan, tetap relevan di dalam persaingan, dan mengelola risiko secara efektif.

Kesimpulan

Penilaian Maturitas Perbankan Digital berfungsi sebagai alat yang ampuh bagi bank untuk menilai, membandingkan, dan meningkatkan produk dan layanan perbankan digital mereka. Dengan mengevaluasi berbagai dimensi kapabilitas digital dan membandingkan skor mereka dengan bank-bank lain, bank dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan area yang perlu ditingkatkan. Proses ini memungkinkan mereka untuk menetapkan tujuan yang jelas, mengoptimalkan investasi, anggaran dan biaya serta mengadaptasi praktik terbaik untuk meningkatkan penawaran perbankan digital mereka.

Selain itu, melakukan perbandingan terhadap praktik terbaik dalam industri membantu bank memahami posisi pasar mereka, mematuhi persyaratan peraturan, dan tetap kompetitif dalam lanskap digital yang terus berkembang.

Alhasil, Maturitas Perbankan Digital memfasilitasi perbaikan atau peningkatan berkelanjutan, memposisikan bank untuk sukses di industri layanan keuangan yang semakin dipengaruhi oleh digitalisasi.

Source:

- Otoritas Jasa Keuangan (2022). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. [daring]. Tersedia di: <https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Penyelenggaraan-Teknologi-Informasi-Oleh-Bank-Umum.aspx> [Diakses 5 Februari 2024].
- Otoritas Jasa Keuangan (2023). Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 24/SEOJK.03/2023 tentang Penilaian Tingkat Maturitas Digital Bank Umum. [daring]. Tersedia di: <https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Penilaian-Tingkat-Maturitas-Digital-Bank-Umum.aspx> [Diakses 5 Februari 2024].
- Otoritas Jasa Keuangan (2023). Tanya Jawab Lazim/Frequently Asked Question (FAQ) Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 24/SEOJK.03/2023 tentang Penilaian Tingkat Maturitas Digital Bank Umum. [daring]. Tersedia di: <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penilaian-Tingkat-Maturitas-Digital-Bank-Umum/FAQ%20SEOJK%2024-SEOJK.03-2023.%20Penilaian%20Tingkat%20Maturitas%20Digital%20Bank%20Umum.pdf> [Diakses 5 Februari 2024].
- Gerald C. Kane, Doug Palmer, Anh Nguyen Phillips, David Kiron, Natasha Buckley (2017). Achieving Digital Maturity. [daring]. Tersedia di: <https://sloanreview.mit.edu/projects/achieving-digital-maturity/> [Diakses 27 April 2024].
- Leonard A. Schlesinger (2021). Case Study: Will a Bank's New Technology Help or Hurt Morale? [daring]. Tersedia di: <https://hbr.org/2021/07/case-study-will-a-banks-new-technology-help-or-hurt-morale> [Diakses 25 April 2024].
- Nathan Furr, Andrew Shipilov, Didier Rouillard, and Antoine Hemon-Laurens (2022). The 4 Pillars of Successful Digital Transformations. [daring]. Tersedia di: <https://hbr.org/2022/01/the-4-pillars-of-successful-digital-transformations> [Diakses 26 April 2024].



Grant Thornton

grantthornton.co.id

© 2024 Grant Thornton Indonesia. All rights reserved.

'Grant Thornton' refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Grant Thornton International Ltd (GTIL) and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate, one another and are not liable for one another's acts or omissions.