



SIMBUR CAHAYA

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Alamat Redaksi : Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Jalan Sriwijaya Negara, Bukit Besar, Palembang, Sumatera Selatan 30139, Indonesia.

Telepon : +62711-580063 Fax: +62711-581179

E-mail: jurnalsimburcahaya@gmail.com

Website: <http://journal.fh.unsri.ac.id/simburcahaya>

ISSN : 1410-0614

E-ISSN: 2684-9941

DOI: 10.28946/sc.v28i2.1443

Penguatan Digitalisasi Perbankan dalam Pelayanan Customer Service Nasabah Secara Digital di Masa Covid-19

Arya Putra Rizal Pratama, Ferdi Kusuma Fadillah

Corresponding Author: aryarizal.pr@gmail.com

Fakultas Hukum Universitas Andalas

Abstrak: Pada masa *Corona Virus Diseases-19* (Covid-19) melanda Indonesia, terdapat beberapa sektor baik esensial maupun kritis melakukan transformasi secara teknis di lapangan secara digitalisasi. Digitalisasi berhubungan dengan Teknologi Informasi yang merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis dan/atau menyebarkan informasi menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Sebelum Covid-19 melanda Indonesia, sudah dilakukan sosialisasi atas transformasi perbankan secara konvensional menuju digitalisasi yang diakibatkan dorongan melalui perubahan Revolusi Industri 4.0 yang menginisiasikan teknologi sebagai alat bantu hidup masyarakat sehari-hari. Penelitian ini menggunakan metode Normatif Yuridis (*doctrinal research*) dimana akan dilakukan secara pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan analisis (*conceptual approach*). Namun, penguatan digitalisasi pada perbankan merupakan suatu dorongan terhadap ekonomi bangsa secara *e-economy* yang telah diinisiasikan dalam 5 (lima) tahun kebelakang. Tentunya dengan adanya momentum pandemi Covid-19 akan menjadi sisi positif terhadap efisiensi dan efektivitas terkait penyaluran modal serta peningkatan kepuasan melalui metode *customer service digital fully* kepada masyarakat yang tentunya sistem perbankan digitalisasi dapat membantu pertumbuhan ekonomi nasional pada masa Covid-19 ini.

Kata Kunci: Transformasi Perbankan, Digitalisasi, E-Economy, Customer Service Digital Fully

Abstract: In Covid-19 pandemic era outbreak in Indonesia, have few sector kind of essential or critical to transformation by technical in practical to digitalization. Digitalization have relation with information technology for collect, provide, saving, processiong, announcing, analysing, and/or spread about information in article 1 rate 2 Financial enforcement otority Number 12/POJK.03/2018 about Digital banking service association by general banking. Before covid-19 happen in Indonesia has been do socialization against banking transformation from conventional to digital because pushing by any revolution of industry 4.0 policy to inisiation technology as for equitment for people daily activities. This research use by doctrinal research methode, and also use by statue approach, case approach, and conceptual approach. Nevertheless, strength of digitalization with bank is one of the pushing against state economy to e-economy has inisiation 5 (five) years ago. Of course by this momentum after covid-19 outbreak happen would be positive side against efisience ana efectivity about modal

distribution and also satisfaction increase with costumer servive by digital fully to public and of course digitalization banking system help to nation economu growth in covid-19 era.

Keyword : Banking transformation, digitalization, e-economy, Costumer service digital fully

PENDAHULUAN

Sudah hampir 2 (dua) tahun global mengalami bencana non-alam yang disebut *Corona Virus Dieases 19* (Covid-19) yang terus memaksa masyarakat melakukan kegiatan secara digital. Kegiatan baik sektor esensial seperti perbankan ini menjadi suatu hal penting bagi sejagat masyarakat dunia termasuk Indonesia yang dimana membutuhkan modal baik secara penyaluran ataupun penghimpunan modal melalui sektor perbankan. Dunia perbankan memiliki prinsip penting yang kepercayaan (*trust*) untuk memberikan rasa aman dan percaya kepada masyarakat sehingga berminat untuk menyimpan uangnya ke sektor perbankan. Secara filosofis bahwa perbankan dengan semakin tinggi persaingan industri jasa keuangan, tentu mendorong perbankan ataupun non-perbankan dapat menciptakan inovasi baru dari waktu ke waktu sehingga mampu memberikan kualitas secara teknis serta edukasi kepada masyarakat demi meningkatkan rasa kepercayaan dan itikad baik secara berkelanjutan. Transformasi perbankan melalui digitalisasi pada tahun 2021 ini telah menjadi trend yang terus memaksa untuk melakukan perubahan baik teknikal proses penyaluran modal kepada masyarakat secara *cyber*. Perbankan adalah lembaga intermediasi atau penghubung keuangan yang kegiatannya bertugas dalam mengumpulkan dana dari masyarakat luas (nasabah) dan menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana.¹

Transformasi perbankan secara digital dipengaruhi dari akselerasi *platform e-business* seperti UMKM, pembayaran melalui ojek online serta pembayaran melalui bar-code yang semakin meningkat dari 3 (tiga) tahun kebelakang. Namun, transformasi ini tidak hanya dipengaruhi oleh satu ini saja, melainkan hal-hal lain seperti prediksi besar dari Covid-19 melanda terhadap dampak bisnis secara global. Seperti beberapa sektor bisnis, terutama minyak dan gas, transformasi udara, perawatan kesehatan, dan keuangan akan mengalami pertumbuhan negatif yang cukup lama.² Dengan ini,

¹ Mawarni, R., & Iqbal Fasa, M. (2021). Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 34(1), 1–13. <http://ejournal.stieibbi.ac.id/index.php/jmb>.

² Perencanaan, K., Nasional, P., Republik, B., Abstraksi, I., Baru, N., Pembangunan, R., Menengah, J., Kunci, K., Journal, T. I., Planning, D., & Iv, V. (2020). Covid-19 , New Normal dan Perencanaan

pemerintah melakukan tindakan-tindakan khusus untuk menciptakan stabilitas keuangan negara melalui stimulus, penyaluran dana secara social distancing, peningkatan modal melalui kredit bagi unit usaha serta relaksasi lainnya demi mencapai kesejahteraan meskipun Covid-19 masih melanda di Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 bahwa “OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan”. Dengan begitu OJK memiliki peran kuat untuk terus mendorong digitalisasi perbankan demi menciptakan penguatan teknis penyaluran modal secara digital demi kelangsungan perputaran modal di Indonesia. Transformasi sektor jasa keuangan akan menjadi game changer mengingat akses kredit, pembiayaan, akan semakin mudah dan terjangkau dari berbagai lokasi³. Jika melihat dari definisi “Game Changer” ini merupakan suatu perubahan cara main dalam aktivitas manusia untuk mampu melakukan adaptasi secara baik dan cepat sehingga komponen-komponen yang ada di dalam bangsa ini tetap mampu bertahan dan melaksanakan perannya masing-masing. Penulis melihat bahwa inisiasi “*game changer*” ini merupakan suatu dorongan untuk penguatan perbankan secara digitalisasi secara masif dan terstruktur untuk menciptakan ekosistem yang baik pada lembaga keuangan tersebut.

Menghubungkan pada POJK No.16/POJK.04/2020 Tentang Pelaksanaan Rapat Umum Perusahaan Terbuka Secara Elektronik bahwa “mengatur proses pengambilan keputusan bisnis korporasi yang cepat dan tepat dalam penyelenggaraan RUPS Perusahaan Terbuka melalui media telekonferensi, video konferensi, atau sarana media elektronik lainnya. Penulis berkaca pada peraturan OJK mengenai pelaksanaan perusahaan terbuka secara elektronik, namun dengan keadaan Covid-19 yang masih tinggi di Indonesia, masih banyaknya perbankan yang membatasi bagi setiap nasabah untuk melalui “*customer service*” disetiap bank. Apakah kemungkinan peran OJK dapat mendorong permasalahan ini melalui POJK yang mengatur mengenai Pelaksanaan pelayanan Customer Service secara terbuka melalui media elektronik demi memberikan pelayanan yang tetap prima dan mampu melakukan pelayanan Customer Service secara online tersebut.

Pembangunan di Indonesia Covid-19 , New Normal dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. IV(2), 240–252,

³ Alfi, A. N. (2021). OJK: Transformasi Digital Jadi Kunci Perluasan Jangkauan Jasa Keuangan. Financial.Bisnis.Com. <https://finansial.bisnis.com/read/20210324/90/1371963/ojk-transformasi-digital-jadi-kunci-perluasan-jangkauan-jasa-keuangan>,

METODE

Metode penelitian ini akan menggunakan normatif yuridis (*doctrinal research*). Metode penelitian ini merupakan bentuk penelitian dengan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan (*statue*), bahan hukum sekunder berupa daftar kepustakaan (*library research*). Penulis akan menggunakan pendekatan secara analisis (*conceptual approach*), Peraturan perundang-undangan (*statue approach*), dan kasus (*cases approach*).

PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Perkembangan teknik perbankan secara konvensional menuju digitalisasi dapat terlihat dari kebijakan-kebijakan yang telah di keluarkan oleh pemerintah maupun lembaga-lembaga seperti Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan selaku penegak hukum keuangan. Mengacu pada Peraturan OJK Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum pada Pasal 3 bahwa “*Bank menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik dengan memanfaatkan saluran distribusi (delivery channel)*”. Penguatan ini tentu lakukan bersama atas adanya perkembangan teknologi yang terus menantang sistem perbankan untuk mampu mengikuti perkembangan zaman secara digitalisasi. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana pengertian *digital banking* merupakan pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah, dengan memperhatikan aspek berbagai pengamanan.⁴ Penulis akan memberikan sebuah gambar tabel mengenai penggunaan Digital Banking dari PT. Bank Negara Indonesia (persero) sebagai berikut.

Tabel 1: Penggunaan Digital Banking dari Pt. Bank Negara Indonesia (Persero)

No.	Tahun	<i>Digital Banking</i>		
		<i>SMS Banking</i>	<i>Mobile Banking</i>	<i>Internet Banking</i>
1.	2016	6.873.626	506,564	1.538.020

⁴ Moridu, I. (2020). Pengaruh Digital Banking Terhadap Nilai Perusahaan Perbankan (Studi Pada PT . Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk). Jurnal Riset Akuntansi, 3(2), 67–73.

2.	2017	8.497.014	1.368.771	1.781.297
3.	2018	9.819.514	2.892.518	1.893.721
4.	2019	10.865.581	4.877.738	1.996.653

Sumber : idx.co.id (Moridu, 2020)

Dalam kurun 4 (empat) tahun kebelakang bahwa baik peningkatan penggunaan digitalisasi banking meliputi SMS Banking, Mobile Banking, dan Internet Banking mengalami perkembangan pesat secara angka akumulasi dalam 1 (satu) tahun tersebut. Dapat mencontoh pada tahun 2019 sebagai puncak dari peningkatan penggunaan SMS Banking sebanyak 10 juta lebih dibandingkan pada tahun 2016 masih sebanyak 6 juta lebih pengguna tersebut. Apabila perbandingan secara nilai per nilai bahwa peningkatan penggunaan digital banking dalam kurun 4 (empat) tahun sekitar 4.5 %. Menurut POJK No. 12 tahun 2018 tentang penyelenggaraan pelayanan perbankan digital pada bank umum bahwa “bank yang menerbitkan produk Layanan Perbankan Elektronik yang bersifat transaksional wajib memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan”. Artinya perlindungan hukum terhadap penguatan digitalisasi perbankan memberikan suatu pondasi kuat pada proses transformasi bank secara digital.

1. Penguatan Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan menjadi momen setelah perubahan Revolusi Industri 4.0 dengan melandaskan penggunaan secara efektif dan efisien melalui teknologi. Penguatan digitalisasi perbankan menjadi suatu model yang baik terhadap kemajuan lembaga keuangan di Indonesia sehingga terus mampu jaya dan berkembang menuju ekonomi digital. Tren digital ini mempengaruhi konsumen dalam bertransaksi dan dengan demikian mendorong pertumbuhan pasar e-commerce dalam negeri.⁵ Hubungan dari mendorong konsumen dalam transaksi melalui digital sebagaimana Pasal 21 ayat (1) POJK No.12 Tahun 2018 bahwa “*Bank penyelenggara Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan*”. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran, mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah

⁵ Meierj, E. (2016). Arti digitalisasi bagi perbankan. Indotelko.Com. <https://www.indotelko.com/read/1478927187/arti-digitalisasi-perbankan>.

perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.⁶

Kepuasan konsumen atau nasabah menjadi paramater atas penggunaan perbankan secara digitalisasi di Indonesia bilamana perlu untuk diperkuat akibat dari pengaruh positif atau negatif. Sisi dari positif terhadap penguatan perbankan secara digitalisasi memberikan suatu evaluasi atas kepuasan dan kenyamanan nasabah setelah menggunakan teknik digitalisasi pada perbankan. Hal ini dibarengi dengan kemajuan-kemajuan yang terus mengalami perubahan atas teknologi yang memaksa seluruh kegiatan umat manusia harus harus cepat dan efektif. Namun, secara sisi negatif bahwa adanya kinerja yang tidak baik, dalam hal ketidakefektivan atau mudah mengalami kejahatan atas transaksi perbankan oleh nasabah melalui digitalisasi. Penguatan digitalisasi perbankan tidak hanya dibarengi oleh kebijakan yang terus dikeluarkan oleh regulator ataupun kemajuan teknologi. Melainkan, dapat dilihat dari kepuasan atau kerugian yang sempat dialami oleh nasabah ketika melakukan transaksi keuangan melalui digital. Dapat diatur melalui Pasal 21 ayat (2) POJK No. 12 Tahun 2018 bahwa "*Bank penyelenggara Layanan Perbankan Digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari*".

Peraturan OJK No.12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan secara Digital oleh Bank Umum bahwa akan menciptakan suatu *novelti* (pembaruan) terhadap pengaturan hukum mengenai pelayanan Perbankan secara digital di Indonesia oleh Bank umum tersebut. Apalagi, transaksi keuangan saat ini tidak harus pergi ke ATM atau Bank melainkan secara digital atau elektronik dapat dilakukan melalui gadget setiap nasabah tersebut. Pada semester 1 tahun 2021 ini, bahwa OJK akan mengeluarkan Peraturm mengenai Bank Digital secara *Fully Digital* bahwa terdapat beberapa Bank konvensional telah melakukan transformasi secara digital. Respon ini diakibatkan dari penyebaran Covid-19 di Indonesia yang telah terjadi dan mengubah kebiasaan nasabah melakukan transaksi secara digital.

⁶ Marlina, A., & Humairah, F. (2018). Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus Pt.Bank Tabungan Negara Syariah). *Moneter: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 6(2), 37. <https://doi.org/10.32832/moneter.v6i2.2409>,

Apalagi nasabah menginginkan transaksi perbankan lebih mudah dengan menggunakan teknologi *smartphone* yang saat ini bisa melakukan apa saja.⁷

Kepastian Hukum Terhadap Perbankan Digital

Pemerintah terus selalu melakukan pembaruan kebijakan dalam rangka digitalisasi keuangan untuk kepentingan nasabah di Indonesia. Seperti perluasan akses keuangan masyarakat antara lain melalui pembukaan rekening simpanan di Bank yang dapat dilakukan secara mandiri dan peningkatan layanan keuangan untuk mempermudah pengelolaan keuangan nasabah.⁸ Melalui peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 merupakan suatu kebijakan yang dapat mengantarkan para nasabah untuk mampu merasakan kemudahan dan kenyamanan selama proses transaksi secara digital di Indonesia. OJK terus melakukan pengawasan terhadap penggunaan data milik nasabah sebagaimana untuk memberikan kepastian hukum serta memberikan tanggungjawab yang kuat secara perlindungan hukum itu sendiri.

Namun, kepastian hukum hanya sebatas sebagai perlindungan kepada nasabah dalam hal data pribadi dan kenyamanan dalam mengakses keuangan secara digital. Masyarakat dapat melakukan pembayaran secara *QR-Code*, *M-Banking*, *Internet Banking* dan *SMS Banking*. Hal tersebut telah diatur secara regulasi dengan dibantu oleh otoritas yang berwenang dalam melakukan pengawasan dan penegakannya tersebut.

2. Pelayanan Nasabah dan Penyaluran Modal Secara Online

Dalam dunia perbankan bahwa penyaluran merupakan suatu hal esensial dari tujuan keberadaan Bank tersebut. Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bahwa “*Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak*”. Sebagaimana telah diatur melalui regulasi mengenai bank bahwa menjadi dasar keberadaan lembaga keuangan perbankan tersebut. Kegiatan yang dilakukan oleh bank tidak hanya menyangkut penyaluran dan penghimpunan atas perbankan. Melainkan semakin berkembangnya suatu fungsi perbankan

⁷ Wareza, M. (n.d.). Aturan Bank Digital Kelar Semester I, OJK Warning Risiko Ini! Cnbcindonesia.Com. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210411211432-17-236982/aturan-bank-digital-kelar-semester-i-ojk-warning-risiko-ini>,

⁸ Djuwita N. Gaib. (2019). DINAMIKA HUKUM PERBANKAN DIGITAL DI INDONESIA. Time, 6(3), 198.

tersebut terdapat pelayanan seperti melayani nasabah secara langsung (*costumer service*) dan menyetor atau pengambilan uang melalui teller. Berbicara mengenai *costumer service* justru akan berbicara mengenai kegiatan usaha dan operasional dalam perbankan tersebut. Secara teori bahwa *costumer service* merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁹

Keberadaan *costumer service* sebagai pelayanan pelanggan atau nasabah di sebuah perbankan adalah untuk memberikan bantuan, penyelesaian, memperkenalkan, memberikan informasi, serta mempertahankan nasabah atas kepercayaannya dari perbankan tersebut. Namun, dapat kita ketahui semenjak adanya pandemi Covid-19 melanda secara global, pembatasan perihal pertemuan, konsultasi, serta pengaduan ke *costumer service* telah dibatasi. Bahkan, adanya pembatasan tersebut, beberapa nasabah tidak mendapatkan kesempatan untuk melakukan penyelesaian atau mempertahankan nasabah atas kepercayaan dari perbankan melalui *costumer service*. Kegunaan dari adanya *costumer service* untuk memberikan kesesuaian ada kebutuhan nasabah pada sebuah perbankan sebagaimana untuk meningkatkan rasa kepercayaan atau itikad baik dari kinerja perbankan dalam proses penyaluran maupun penghimpunan suatu dana milik nasabah tersebut. Dampak dari adanya pandemi Covid-19 terhadap dunia perbankan apabila tidak mampu untuk melakukan transformasi dari sebelumnya dengan keadaan yang cocok dengan aturan social distancing melalui sistem digitalisasi.

Dalam sisi proses penyaluran dan penghimpunan dana nasabah tidak begitu terganggu apabila nasabah melalui pengambilan ataupun penyaluran modal atau dana melalui sistem perbankan. Tentunya OJK telah memberikan peraturan mengenai penyelenggaraan pelayanan perbankan secara digital pada tahun 2018. Namun, perlunya pengaturan mengenai sistem *costumer service* secara digital bila perlu sama seperti kegiatan *costumer service* seperti konvensional tersebut. *Costumer relationship management* saat ini menjadi suatu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk lebih mengetahui dan memahami pelanggannya, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan jangka

⁹ Lulusan, P., Studi, P., Hukum, I., Universitas, P., Ratulangi, S., Nugroho, S. A., Djumhana, M., Indonesia, A. H. P., Miru, A., Yodo, S., & Konsumen, H. P. (2013). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia. *Perlindungan Hukum*, 1, h. 57–70.

panjang yang lebih baik dengan pelanggannya dengan kata lain *Customer Relationship Management* adalah suatu pendekatan yang memandang bahwa pelanggan adalah inti dari sebuah bisnis dan keberhasilan dari sebuah perusahaan tergantung dari bagaimana mereka mengelola hubungan secara efektif.¹⁰

Otoritas Jasa Keuangan sedang melakukan pembahasan terhadap rancangan peraturan OJK mengenai *digital banking* di Indonesia yang telah menjamur di Indonesia pada 4 (empat) bulan kebelakang. dimana mengacu pada Pasal 1 angka 4 POJK Nomor 12 tahun 2018 tentang penyelenggara pelayanan bank umum melalui digital bahwa “*Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan*”.tentunya ini menjadi dasar bagi setiap perbankan untuk membuat kebijakan terhadap pelayanan *customer service* di setiap bank-bank umum di Indonesia secara *digital*, sehingga tidak membatasi para nasabah ketika melakukan pengaduan, bantuan, penyelesaian, memperkenalkan, memberikan informasi, serta mempertahankan nasabah atas kepercayaannya dari perbankan. Seperti, salah satunya Bank Sinarmas yang menghadirkan layanan virtual assistant yang siap melayani melalui aplikasi Whatsapp.¹¹ Namun, belum seluruhnya beberapa perbankan dalam penerapan pelayanan nasabah melalui digitalisasi dan masih diharuskan untuk melalui *customer service* setiap bank yang dituju. Ini akan menjadi suatu pembaruan apabila adanya kebijakan secara menyeluruh terhadap metode *customer service digital fully*, yang ditentukan baik melalui bank umum dengan OJK sehingga mampu memberikan kepuasan dan tetap terlaksananya prinsip *trust* dan *goodfaith* yang diterapkan pada peraturan perundang-undangan mengenai perbankan di Indonesia. Lainpun juga terdapat pada Pasal 10 ayat (1) POJK Nomor 12 Tahun 2018 bahwa “*Layanan Perbankan Digital yang disediakan oleh Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a berupa : a). Administrasi rekening, b). Otoritas*

¹⁰ Maulana, M. A. (2021). “Implikasi Covid-19 Terhadap Customer Relationship Management Pada Pembiayaan Mitra guna di KCP Mandiri Syariah Ajibarang”, *Thesis*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto. h. 57

¹¹ Sylke Febrina Laucereno. (2021). Era Bank Digital, Mau ke Customer Service Tinggal Kirim WhatsApp. Finance.Detik.Com. <https://finance.detik.com/moneter/d-5553763/era-bank-digital-mau-ke-customer-service-tinggal-kirim-whatsapp>

transaksi, c). Pengelolaan keuangan, dan d). Pelayanan produk keuangan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan”. Oleh karena itu, customer service secara digital dapat diterapkan pada saat Covid-19 masih melanda demi kebutuhan nasabah bank tersebut.

KESIMPULAN

Momen saat melandanya Covid-19 secara global khususnya Indonesia, perlunya pemerintah sebagai regulator melakukan inovasi terhadap kebijakan-kebijakan yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama perbankan. Banyaknya kegiatan bertransformasi secara digital saat covid-19 ini, seperti penyelenggara perbankan hampir mendominasi produk serta jasa pada perbankan. Namun, seperti pelayanan *customer service* pada perbankan belum sepenuhnya dilakukan secara digital. Hal ini perlu dilakukan digital terhadap pelayanan *customer service* secara penuh sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah di masa covid-19 ini berlangsung.

Dengan keadaan Covid-19 masih melanda Indonesia, perlu metode atau sistem secara masif terhadap pelayanan bank-bank umum salah satunya *Customer service digital fully* dengan keadaan pembatasan nasabah untuk datang ke bank dengan tujuan pelayanan *customer service* yang dimana adanya pembatasan bahkan tidak mendapatkan kesempatan demi melaksanakan social distancing tersebut. Hal ini, akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan oleh nasabah kepada bank-bank yang dana atau aset yang disimpan di bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Karya Ilmiah:

Maulana, M. A. (2021). “Implikasi Covid-19 Terhadap Customer Relationship Management Pada Pembiayaan Mitra guna di KCP Mandiri Syariah Ajibarang”, *Thesis*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Artikel Jurnal:

Djuwita N. Gaib. (2019). “Dinamika Hukum Perbankan Digital Di Indonesia”. *Time*, 6 (3).

Marlina, A., & Humairah, F. (2018). Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus Pt.Bank Tabungan Negara Syariah).

Moneter: Jurnal Keuangan Dan Perbankan, 6(2).
<https://doi.org/10.32832/moneter.v6i2.2409>,

Moridu, I. (2020). Pengaruh Digital Banking Terhadap Nilai Perusahaan Perbankan (Studi Pada PT . Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk). Jurnal Riset Akuntansi, 3(2).

Perencanaan, K., Nasional, P., Republik, B., Abstraksi, I., Baru, N., Pembangunan, R., Menengah, J., Kunci, K., Journal, T. I., Planning, D., & Iv, V. (2020). Covid-19 , *New Normal dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia Covid-19* , *New Normal dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia*. IV(2).

Internet/ Media Online:

Alfi, A. N. (2021). OJK: Transformasi Digital Jadi Kunci Perluasan Jangkauan Jasa Keuangan. Financial.Bisnis.Com.
<https://finansial.bisnis.com/read/20210324/90/1371963/ojk-transformasi-digital-jadi-kunci-perluasan-jangkauan-jasa-keuangan>,

Baeha, A. A. (2018). Optimalisasi Kelembagaan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Dalam Pengelolaan KEK SEI Mangkei Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2012 Tentang Kawasan Ekonomi Khusus Sei Mangkei [Universitas Sumatra Utara].
<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4590/140200467.pdf?sequence=1&isAllowed=y>,

Sylke Febrina Laucereno. (2021). *Era Bank Digital, Mau ke Customer Service Tinggal Kirim WhatsApp*. Finance.Detik.Com. <https://finance.detik.com/moneter/d-5553763/era-bank-digital-mau-ke-customer-service-tinggal-kirim-whatsapp>,

Wareza, M. (n.d.). Aturan Bank Digital Kelar Semester I, OJK Warning Risiko Ini! Cnbcindonesia.Com. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210411211432-17-236982/aturan-bank-digital-kelar-semester-i-ojk-warning-risiko-ini>,

Undang-Undang dan Peraturan Lainnya:

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (Perubahan Pertama)

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital melalui Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor No.16/POJK.04/2020 Tentang Pelaksanaan Rapat Umum Perusahaan Terbuka Secara Elektronik