

Bankers Update

BULETIN
IKATAN
BANKIR
INDONESIA
Vol. 10/2017



TUNTUTAN NASABAH BANK DI ERA MILLENNIAL DAN DIGITAL

DI TERBITKAN OLEH:



TUNTUTAN NASABAH BANK DI ERA MILLENNIAL DAN DIGITAL



Diera yang serba digital ini, bank sedang atau paling tidak akan menghadapi tantangan untuk memenuhi kebutuhan calon nasabah atau nasabahnya yang dikenal dengan generasi millennial atau milenium. Generasi millennial ini banyak menggunakan teknologi komunikasi instan seperti dan media sosial dan lain sebagainya.

Menurut pendapat MR. Choudhry, Pengarang buku yang berjudul *The Principles of Banking*, tantangan terbesar industri perbankan saat ini adalah bagaimana bank dapat tetap menjalin hubungan baik dengan nasabah, atau *customer engagement*. *Customer engagement* dilihat dari statusnya maka dapat dikatakan mempunyai jenjang yang lebih tinggi dari *customer loyalty*. Hubungan ini telah mencapai tahap tertinggi, di mana ada kedekatan emosional yang kuat. Ketika ini terjadi, nasabah sudah tidak lagi membeli dengan pertimbangan rasional dan harga bukan lagi faktor pertimbangan ketika berbelanja. Artinya, nasabah rela membayar produk/ jasa bank lebih mahal karena punya persepsi bahwa produk memang layak dibeli dengan harga yang bank tawarkan.

Menurut hasil penelitian dari Canadian Global Information Technology (CGI) atas 1,244 nasabah Bank ada 5 keinginan nasabah terhadap bank sbb: *Reward me for my business*. Walaupun pernyataan ini masih kurang meyakinkan namun, seorang nasabah menginginkan adanya *program rewards*, atau ganjaran, atau hadiah, atau penghargaan atau imbalan atas produk dan jasa yang diberikan oleh bank. Dalam pemberian reward ini dapat diberikan oleh bank dalam bentuk seperti poin kartu kredit, diskon dan *cash point* lainnya.

Give me "anytime, anyplace" access to my balance. Maksud dari pernyataan ini dapat diartikan bahwa nasabah menginginkan adanya kenyamanan (*convenience*). Kenyamanan ini tentunya baik dalam melakukan transaksi atau mengakses fasilitas bank dengan biaya sepadan dengan kemampuan kantong nasabah.

See me as a person. Keinginan nasabah ini berkaitan dengan bagaimanakah bank melayani nasabah secara personal terutama yang berkaitan dengan *fairness*. Bank harus tidak membedakan nasabah baik dari sisi agama, ras, umur, *gender* atau kemampuan finansialnya. Pelayanan personal bagi nasabah harus dilakukan oleh bank secara konsisten untuk semua jenis pelayanan bank. Disamping itu bank juga harus memperhatikan preferensi masing-masing nasabah sehingga nasabah dapat dilayani sebagai manusia seutuhnya.

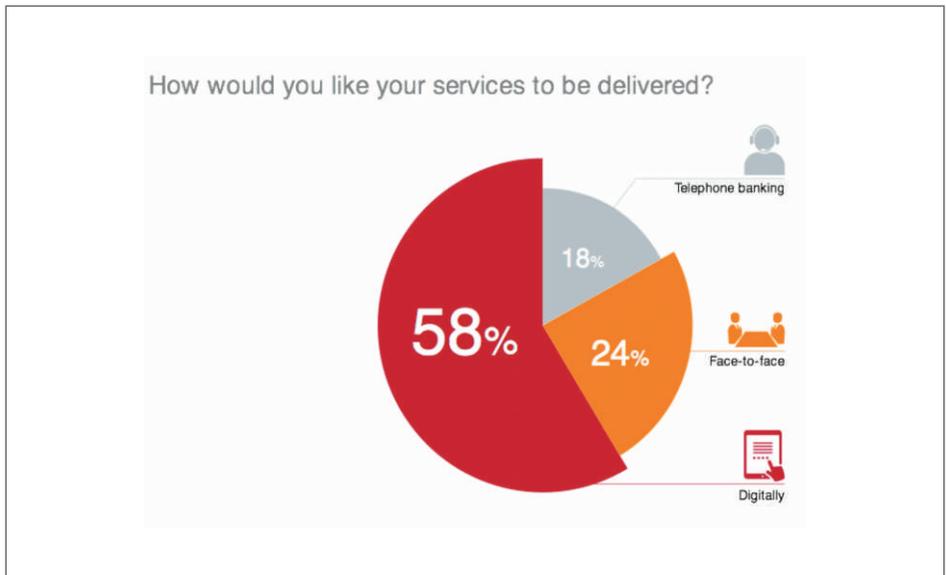
Provide me with wealth-building advice. Bank disamping harus dapat melayani nasabah secara manusiawi sesuai eranya juga harus mampu memberikan konsultasi dalam mengelola kekayaan nasabah yang dikenal dengan istilah *wealth management*. *Wealth management*/mengelola kekayaan nasabah artinya bagaimana bank mampu memberikan konsultasi kekayaan nasabah yang menyangkut mengelola keuangan, asuransi, pajak, warisan, dan pensiun.

Show what I'm spending on and how to save. Sejalan dengan konsultasi *wealth management* nasabah maka bank juga diharapkan mampu memberikan konsultasi bagaimana mengelola pendapatan dan pengeluaran agar dapat menabung guna simpanan masa yang akan datang bagi nasabah

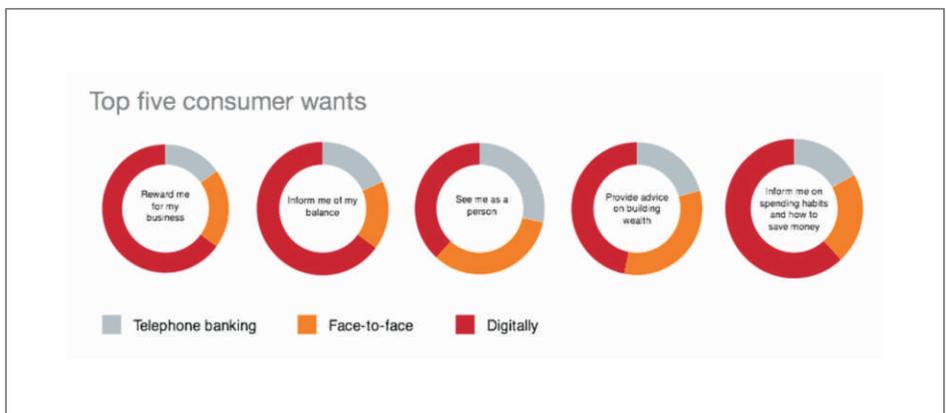
yang mulai menghimpun kekayaan. Hal ini diharapkan agar bank mampu *meleverage* data nasabah yang ada di bank dengan memberikan konsultasi tersebut sehingga nasabah berhasil dalam mengelola keuangan untuk kehidupannya.

Disamping itu CGI juga melakukan penelitian bagaimana jasa perbankan harus *delivered* kepada

nasabah. Dari survei tersebut sekitar 58% nasabah ingin dilakukan dengan cara digital, 28% secara *face to face* dan 24% dengan menggunakan telpon. Bilamana kita kaitkan dengan 5 keinginan pokok nasabah tersebut diatas maka tidak heran lagi bahwa cara *digital* yang paling banyak diminati oleh nasabah tentang bagaimana jasa perbankan harus *delivered*.



Tabel dibawah ini adalah rincian dari lima keinginan utama nasabah bank.



Dari *table* tersebut diatas jelas bahwa dari kelima keinginan utama nasabah secara konsisten masing-masing menginginkan perlakuan secara *digital* dalam pelayanan bank. Dengan perlakuan layanan secara digital maka bank dapat melegitimasi posisi layanannya dalam persaingan sehingga dapat meningkatkan hubungan kedekatan antara nasabah dengan bank di era digital tersebut. Agar bank dapat unggul dalam persaingan di era digital tersebut maka bank harus melakukan introspeksi dan melakukan kajian riset sendiri. Ada beberapa pertanyaan yang harus dilakukan sebagai alat *check list* untuk menilai tingkat keberhasilan bank dalam program engagement dengan nasabah salah satunya dapat dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan sbb :

Apakah *digital banking* sudah dapat memberikan reward yang bersaing dipasar dengan memperhatikan masing-masing profil spesifik nasabah?

Apakah nasabah dapat mengakses saldo mereka setiap waktu, kapan saja dan dimana saja?

Apakah *digital banking* telah terbentuk sesuai preferensi secara individual nasabah sehingga dapat

memperhatikan preferensi masing-masing nasabah dan dapat melayani nasabah sebagai manusia seutuhnya?.

Apakah pelayanan *digital banking* sudah mampu memberikan konsultasi dalam mengelola kekayaan, kebiasaan melakukan pengeluaran yang rasional (berhemat) dan teknik menabung yang efektif?

Bilamana bank dapat memberikan jawaban *yes* atas keempat pertanyaan tersebut maka boleh dikatakan bahwa *customer engagement* bank tersebut sudah efektif. Namun sebaliknya bilamana bank tidak bisa menjawab *yes* atas semua pertanyaan tersebut maka perlu diragukan bahwa bank tersebut sudah dapat melakukan *customer engagement* dengan nasabahnya dan juga diragukan kemampuannya dalam bersaing di era digital ini. Keberhasilan dalam *customer engagement* merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam mengelola bank dalam era *digital* sehingga menjadi salah satu tantangan utama dalam industri perbankan.

■■■■■



DAFTAR BUKU IKATAN BANKIR INDONESIA

Rp. 80.000,00



Rp. 78.000,00



Rp. 68.000,00



Rp. 98.000,00



Rp. 68.000,00



Rp. 65.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 78.000,00



Rp. 75.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 72.000,00



Rp. 150.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 98.000,00



Rp. 65.000,00



Rp. 85.000,00



Rp. 95.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 76.000,00



Rp. 90.000,00



Rp. 70.000,00



Rp. 75.000,00



Rp. 89.000,00



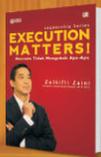
Rp. 84.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 98.000,00



Rp. 108.000,00



Pemesanan buku melalui Sekretariat IBI dengan:
Sdri. Dewi di 021-75901547 atau melalui email di
katri.dewi@ikatanbankir.or.id

PROFIL IBI

Ikatan Bankir Indonesia atau IBI secara resmi berdiri pada 12 Desember 2005 sebagai hasil dari penggabungan antara Institut Bankir Indonesia dan *Bankers Club Indonesia* pada 28 Juli 2005. Pendirian tersebut disaksikan Gubernur Bank Sentral dan Menteri Keuangan Republik Indonesia. Visi IBI adalah menjadi asosiasi profesi bankir di Indonesia dan memberikan manfaat bagi para anggotanya dalam bidang pengembangan profesi, praktik perbankan yang sehat, dan penerapan tata kelola yang baik untuk membantu pemerintah mengembangkan ekonomi nasional yang kuat melalui 6 kegiatan utama:

1. menyatukan bankir dari seluruh bank yang beroperasi di Indonesia,
2. meningkatkan profesionalisme dan integritas bankir, membantu para anggota,
3. menyediakan sertifikasi kompetensi profesi bagi para anggota,
4. menjadi mitra profesional bagi otoritas perbankan dan pemerintah untuk mewujudkan sistem perbankan yang sehat,
5. mewujudkan anggota yang disiplin melalui Kode Etik Bankir Indonesia.

PROFIL LSPP

LSPP merupakan kepanjangan dari Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan dan didirikan oleh IBI termasuk Perbanas, Himbara, Asbisindo, Asbanda dan Perbarindo. LSPP didirikan pada 2006 dibawah lisensi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dan menyediakan sertifikasi bankir dalam 9 bidang yaitu Manajemen Risiko, Audit Internal, *General Banking, Treasury Dealer, Compliance, Funding and Services, Operations, Credit and Wealth Management*. Sertifikasi kompetensi yang dikelola oleh LSPP meliputi 3 aspek yang ditentukan oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) yaitu Pengetahuan, Keahlian dan Perilaku untuk menghadapi tantangan industri modern perbankan. Sejak 2008 sampai dengan 2016 LSPP telah mensertifikasi lebih dari 124.000 bankir dari seluruh bank di Indonesia.



PROFIL PENULIS

Sudirman Mikin

- Direktur Keuangan dan Manajemen Mutu LSPP
- Anggota Bidang Pembinaan dan Pengembangan Profesi IBI

IKATAN BANKIR INDONESIA

Menara IBI Lantai 2
Jl. Fatmawati No. 2-4 Jakarta 12430,
Cilandak - Jakarta Selatan
Phone : (+62) 21 75901547 ext.: 203
Email : sekretariat@ikatanbankir.or.id
www.ikatanbankir.or.id

Bankers Update merupakan buletin yang diterbitkan secara periodik oleh Bidang Riset, Pengkajian, dan Publikasi dan Bidang komunikasi Ikatan Bankir Indonesia.