

DITERBITKAN OLEH:



Bankers Update

BULETIN
IKATAN
BANKIR
INDONESIA
Vol. 44/2022

*Banking in the Now Normal:
Ready, mindSet,*

Go!

Yayopriyo Wibowo

PT Bank Central Asia Tbk



Banking in the Now Normal: Ready, mindSet,



Pendahuluan

*"To win in the marketplace, you must first win in the workplace"*¹, quotes dari Doug Conant ini sangat relevan dengan gerakan digital yang dilakukan hampir di semua perbankan Indonesia. Semua bank berlomba untuk *"win in the marketplace"* di masa pandemi ini, yaitu dengan menjadi bank yang paling digital untuk nasabahnya. Selain karena *digital disruption* yang sudah mulai mendorong digitalisasi di Indonesia di tahun 2018, ditambah lagi kondisi pandemi *Covid-19* saat ini yang membuat orang terbatas mobilitasnya. Namun, kelanjutan kalimat dari *quote* tersebut *"..., you must first win in the workplace"* acapkali tidak menjadi perhatian khusus, terlalu fokus pada *customer first* dan kepentingan bisnis, sehingga melupakan proses digital di internal bank itu sendiri.

Menurut penelitian dari Deloitte India², lebih dari 60% responden mengatakan bahwa karyawan perusahaannya dituntut untuk dapat menyelesaikan masalah terkait pelanggan dengan cara non-tradisional karena adanya *disruption* teknologi dan *pandemic covid-19*. Hal ini disebabkan karena bergesernya kebiasaan pelanggan yang ingin dilayani secara digital dan cepat.

Untuk bank digital maupun *neo-conventional* bank di Indonesia, operasional digital di internal menjadi opsi kedua setelah pengembangan produk digital ke nasabah. Sehingga habit digital nasabah seringkali tidak seirama dengan habit digital dari karyawan bank itu sendiri. Sebagian proses tradisional di internal bank masih menjadi solusi untuk menyelesaikan layanan digital ke nasabah.

Mendorong digitalisasi di perbankan bukan hanya berbicara tentang *technology* saja, melainkan harus melibatkan *people* dan *process*. Sinergi *people*, *technology*, *process* menjadi dasar dalam membentuk *digital mindset*, *digital ecosystem*, dan *digital culture* untuk mewujudkan perbankan Indonesia yang siap digital secara menyeluruh dan siap menghadapi bisnis *digital* yang makin tumbuh secara eksponensial.

¹ Quotes from Doug Conant, a successful American businessman and former CEO of the Campbell Soup Company

² Deloitte, Delve deeper into changing organizational culture and mindset: Learning from Covid-19, 2020

Perubahan cara kerja masih menjadi tantangan untuk mengubah kebiasaan menjadi “kebiasaan baru” di era *now normal*. Cara berpikir untuk mau dan mampu mengikuti perubahan digital diharapkan bisa membentuk budaya digital di internal perbankan sehingga mewujudkan ekosistem digital tidak hanya untuk nasabah tetapi juga ke internal perbankan.

Ready, mindSet, Go!

Pertumbuhan transaksi *digital banking* 46,72% (y-o-y) sampai September 2021³ menunjukkan cara bertransaksi nasabah semakin *go digital*, didukung dengan peningkatan transaksi *electronic money*, *e-commerce*, dan *P2P lending* yang tumbuh rata-rata lebih dari 4 kali transaksinya dalam 3 tahun terakhir⁴. Peningkatan ini diakselerasi dengan kondisi pandemi *Covid-19*. Lalu bagaimana dengan *internal bank* yang selalu mendorong nasabahnya untuk terus berubah ke arah digital? Jika suatu saat transaksi digital tumbuh secara eksponensial, apakah operasional perbankan siap menghadapinya secara *scalable* dan tetap *excellence*? Pertanyaan seperti ini akan kembali lagi pada *framework people, technology, process*. Dimana *the right people, define the right process, and choose the right technology*.

Tiga hal penting yang harus dipersiapkan untuk bisa beradaptasi di era *now normal* seperti saat ini, pertama adalah digital mindset, yaitu dengan menumbuhkan cara berpikir *growth mindset*, dimana setiap individu siap beradaptasi dengan cara kerja digital, mampu melihat kesalahan sebagai bagian dari proses belajar dan berkembang, serta berpikiran terbuka terhadap masukan untuk siap bekerja secara *agile* dan secara proaktif melakukan *continuous improvement*.

Kedua, *digital ecosystem*, kesiapan *digital workplace* akan mendorong proses kerja di internal lebih cepat berubah ke arah digital. Kebutuhan utama dalam mendukung *digital workplace* ini, antara lain:

1. *Workflow process* secara digital seperti persetujuan dokumen secara digital dan proses kerja lain yang harus dilakukan tanpa harus mencetak kertas (*paperless*);
2. *Collaboration working* seperti *virtual meeting* dan *remote implementation project*;
3. *Communication* dan *information* seperti corporate intranet dan sosial media internal;
4. *Cloud storage* seperti sarana penyimpanan data internal yang aman dan mudah diakses dimana saja;
5. *Monitoring* dan *control* seperti *dashboard monitoring*, *project tracker*, dan *daily activities team*.

³ <https://newssetup.kontan.co.id/news/bi-transaksi-digital-banking-meningkat-4672-yoy-sampai-september-2021>

⁴ <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-transaksi.aspx>,
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/default.aspx>

Pemanfaatan teknologi API, machine learning, RPA (Robotic Process Automation), OCR (Optical Character Recognition), data analytics, dan AI (Artificial Intelligence) menjadi sistem yang harus dioptimalisasi untuk ecosystem digital workplace di internal perbankan supaya proses operasional menjadi lebih efektif dan efisien.

Ketiga, digital culture, peran leadership sangat penting untuk memberikan dukungan dan menjadi contoh untuk menjalankan cara kerja digital di internal bank. Dukungan dan dorongan kepada setiap tim untuk terus belajar hal baru terkait cara kerja digital dan tools kerja digital, serta kesiapan dan komitmen untuk menjalankan dan mengimplementasikan proses kerja digital di internal bank. Perubahan culture tidak bisa dilakukan secara instan, butuh proses dan komitmen yang kuat dari setiap anggota tim maupun para leader. Budaya terbentuk karena kondisi yang awalnya dipaksa dan terpaksa, untuk menjadi bisa dan biasa, yang akhirnya terbentuk habit baru. Proses pembentukan digital culture dapat dilakukan di setiap aktifitas sehari-hari yang dilakukan oleh internal karyawan bank, yaitu melalui e-learning, e-HR transaction, e-library, webinar online, citizen developer with lowcode, internal innovation event.

"All-remote companies must work harder to protect corporate and customer data" . Permasalahan data dan sekuriti bukan hanya menjadi permasalahan perbankan di Indonesia saja melainkan menjadi permasalahan global. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk tetap bisa menjalankan digital workplace tetap aman, yaitu dengan penggunaan VPN (Virtual Private Network), sistem login 2FA (2 Factor Authentication), atau memfasilitasi hardware COBO (Corporate Owned/Business Only) dengan pembatasan akses data keluar dan masuk.

⁵ Prithwiraj (Raj) Choudhury, Remote Work: Our Work-from-Anywhere Future, Harvard Business Review Journal, 2020, hal 14

Penutup

Masa depan perbankan Indonesia sangat bergantung pada kualitas *human capital* didukung teknologi dan proses yang tepat untuk dapat menghasilkan performa kinerja yang terbaik. *Output* kinerja ini akan memberikan hasil kepuasan terhadap nasabah secara berulang dan menciptakan nasabah loyal bahkan bisa menjadi *customer advocacy* yang pada akhirnya menghasilkan *excellent profit* sebagai representasi kepuasan nasabah terhadap bank. Dan profit akan kembali kepada siklus kepuasan karyawan.

Kesiapan internal menghadapi digitalisasi sama pentingnya seperti mendorong digitalisasi ke nasabah, sehingga dibutuhkan pola pikir yang bisa mengadopsi perubahan, yang selanjutnya dapat dijalankan dengan penuh komitmen dan konsisten. Jargon "*Ready-mindSet-Go*" menjadi dasar kesiapan internal perbankan dalam mewujudkan operasional yang *better, cheaper, faster, safer*.

"It is not the strongest that survive, nor the most intelligent, but the one more responsive to change". Quotes dari *Charles Darwin* mempertegas bahwa eksistensi perbankan Indonesia di era *now normal* bergantung pada kemauan dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Dengan kesiapan ini, masa depan perbankan Indonesia akan sangat berpotensi untuk tumbuh secara *sustainable* dan *scalable* dalam menghadapi peningkatan bisnis digital yang terus tumbuh secara eksponensial.

⁶ Quotes from Charles Darwin, the father of evolution.

Daftar Pustaka

Deloitte, Delve deeper into changing organizational culture and mindset: Learning from Covid-19, 2020

Jennifer Buchanan, Beth Kelley, Alicia Hatch, Digital Workplace and Culture: How digital technologies are changing the workforce and how enterprises can adapt and evolve, Deloitte Development, 2016

Peter Evans-Greenwood, Tim Patston, Rosemary Stockdale, The digital-ready workplace: Supercharging digital teams in the future of work, Deloitte article, 2021

Prithwiraj (Raj) Choudhury, Remote Work: Our Work-from-Anywhere Future, Harvard Business Review Journal p.14, 2020

<https://due.com/blog/not-strongest-species-survive-charles-darwin/>, Jessica Wei, 22 Februari 2021

<https://newssetup.kontan.co.id/news/bi-transaksi-digital-banking-meningkat-4672-yoy-sampai-september-2021>, 6 November 2021

<https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-transaksi.aspx>

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/default.aspx>

www.linkedin.com, Ken Gosnel, What Successful CEO's Are Saying – Win First in the Workplace, 19 Februari 2017

Telah Terbit

Daftar Buku Ikatan Bankir Indonesia



PROFIL IBI

Ikatan Bankir Indonesia (IBI) berdiri pada 12 Desember 2005 sebagai hasil merger antara Institut Bankir Indonesia dengan Bankers Club Indonesia. Pendirian tersebut disaksikan oleh Gubernur Bank Indonesia dan Menteri Keuangan RI. Visi IBI adalah menjadi asosiasi profesi bankir di Indonesia yang memberikan manfaat bagi 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: (i) Menyatakan bankir dari seluruh bank yang beroperasi di Indonesia; (ii) Meningkatkan profesionalisme dan integritas bankir; (iii) Membantu para anggota; (iv) Menyediakan sertifikasi kompetensi profesi bagi para anggota; (v) Menjadi mitra profesional bagi otoritas perbankan dan pemerintah untuk mewujudkan sistem perbankan yang sehat; dan (vi) Mewujudkan anggota yang disiplin melalui Kode Etik Bankir Indonesia.

PROFIL LSPP

Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) didirikan oleh IBI, Perbanas, Himbara, Asbisindo, Asbanda, dan Perbarindo pada tahun 2006 di bawah lisensi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). LSPP menyediakan sertifikasi untuk 9 unit kompetensi 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 yaitu Pengetahuan, Keahlian, dan Perilaku, untuk menghadapi tantangan industri modern perbankan. Sejak 2008 sampai dengan 2017, LSPP telah mensertifikasi tidak kurang dari 144.000 bankir dari seluruh bank di Indonesia.

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.

Bankers Update BULETIN IKATAN BANKIR INDONESIA