


Penerapan Teknologi Digital dalam Transaksi Keuangan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Nabilah Firyal Basyasyah^{1*}, Theodorus Sendjaja²

^{1,2}Institut keuangan perbankan dan informatika perbanas, Jl. Perbanas, RT.6/RW.7, Kuningan, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

E-mail: Nabilahfiryal16@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1394>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 02 June 2025

Revised: 14 June 2025

Accepted: 26 June 2025

Kata Kunci:

Transaksi Digital, BNI, Layanan Keuangan, Mobile Banking.

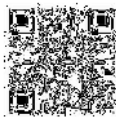
Keywords:

Digital Transactions, BNI, Financial Services, Mobile Banking.

ABSTRACT

Perkembangan teknologi digital merupakan tantangan dalam industri perbankan di Indonesia. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank yang telah menerapkan berbagai inovasi digital dalam bertransaksi keuangannya guna menghadapi tantangan yang semakin kompetitif pada industri perbankan serta meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan layanan transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan teknologi digital dalam transaksi keuangan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI). Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berbasis studi literatur dari laporan resmi dan publikasi ilmiah. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi digital seperti Wondr dan BNIDirect berhasil meningkatkan volume transaksi sebesar 52% dan menurunkan biaya operasional lebih dari 90%. Digitalisasi juga meningkatkan kecepatan dan kenyamanan layanan. Namun, BNI masih menghadapi kendala seperti risiko keamanan siber dan literasi digital yang rendah. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di BNI efektif, namun perlu diimbangi dengan penguatan ekosistem pendukung agar lebih inklusif dan berkelanjutan.

The development of digital technology is a challenge in the banking industry in Indonesia. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk is one of the banks that has implemented various digital innovations in its financial transactions in order to face increasingly competitive challenges in the banking industry and increase the efficiency, speed, and convenience of financial transaction services. This study aims to analyze the effectiveness of the application of digital technology in financial transactions at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI). The research method uses a qualitative descriptive approach based on literature studies from official reports and scientific publications. The results show that digital applications such as Wondr and BNIDirect have succeeded in increasing transaction volume by 52% and reducing operational costs by more than 90%. Digitalization also increases the speed and convenience of services. However, BNI still faces obstacles such as cybersecurity risks and low digital literacy. The conclusion of the study shows that digital transformation at BNI is effective, but needs to be balanced with strengthening the supporting ecosystem to be more inclusive and sustainable.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

How to Cite: Nabilah Firyal Basyasyah, et al (2025). Penerapan Teknologi Digital dalam Transaksi Keuangan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, 3(4) 5483-5487. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1394>

PENDAHULUAN

Industri keuangan saat ini berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi digital, termasuk di sektor perbankan. Bank, sebagai lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, dituntut untuk terus berinovasi guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Digitalisasi perbankan merupakan strategi kunci dalam menghadapi perubahan perilaku

konsumen yang menuntut akses cepat, efisien, dan fleksibel terhadap layanan keuangan (Mutiasari, 2020).

Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan layanan transaksi keuangan digital seperti electronic banking, mobile banking, dan internet banking. Layanan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bank, tetapi juga memperluas jangkauan layanan kepada nasabah tanpa batasan geografis (Kasmir, 2022, p.104). Transformasi digital ini menjadi sangat relevan di tengah era Revolusi Industri 4.0, yang mendorong semua sektor termasuk perbankan untuk mengoptimalkan teknologi informasi (Dz, 2018).

Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai salah satu bank BUMN di Indonesia telah melakukan transformasi digital secara progresif, termasuk melalui peluncuran aplikasi mobile banking terbaru yang tercatat mengalami peningkatan volume transaksi hingga 200% dalam satu tahun terakhir (Silfiana, et al., 2024). Fenomena ini menunjukkan adanya perubahan besar dalam pola konsumsi layanan perbankan yang kini bergeser dari sistem konvensional ke arah layanan digital yang lebih cepat dan personal.

Meskipun demikian, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji sejauh mana digitalisasi layanan transaksi keuangan pada BNI berdampak terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan perbankan dari perspektif nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan kontribusi empiris dalam menilai efektivitas penerapan digitalisasi perbankan di BNI, khususnya dalam konteks pelayanan transaksi keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan layanan transaksi keuangan digital pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perbankan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan strategi digital perbankan yang adaptif terhadap kebutuhan nasabah di era digital.

Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya menjadi pilihan, tetapi keharusan dalam pengembangan layanan perbankan modern, dan penelitian ini diharapkan dapat menjawab persoalan mengenai efektivitas inovasi digital perbankan dalam menjawab tantangan kebutuhan nasabah yang semakin dinamis.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berbasis studi literatur. Data di peroleh melalui referensi dan telaah jurnal ilmiah, laporan resmi BNI, serta publikasi terkait transformasi digital di sektor perbankan. Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan mengumpulkan data pustaka, membaca, mencatat serta mengelola bahan penulisan (Nursalam, 2016) Analisis dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang dapat mendukung untuk mengidentifikasi strategi dan implementasi digitalisasi transaksi keuangan pada BNI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital dalam sektor perbankan telah menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindari, terutama dalam merespons perkembangan teknologi informasi serta perubahan perilaku konsumen yang semakin terdigitalisasi.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI), sebagai salah satu bank milik negara dengan jaringan yang luas di Indonesia dan luar negeri, telah merespons tantangan tersebut dengan melakukan adopsi teknologi digital secara komprehensif dalam operasional dan layanan transaksi keuangan. Digitalisasi di BNI tidak hanya berupa adopsi platform digital semata, tetapi juga mencerminkan pergeseran strategi dan model bisnis menuju bank yang lebih adaptif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah yang dinamis.

Salah satu bentuk nyata dari digitalisasi BNI adalah pengembangan dan peluncuran aplikasi digital seperti *Wondr by BNI* dan *BNIDirect*. *Wondr by BNI* merupakan aplikasi mobile banking yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah individu dalam melakukan berbagai jenis transaksi keuangan secara mandiri dan real-time. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan layanan dasar seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pembelian pulsa, melainkan juga dilengkapi dengan fitur-fitur canggih seperti QRIS payment, top-up dompet digital, dan integrasi dengan platform e-commerce. Penggunaannya yang fleksibel dan intuitif menjadikan aplikasi ini digemari oleh generasi muda dan masyarakat urban yang sangat mobile. Di sisi lain, *BNIDirect* ditujukan bagi segmen korporasi dan

bisnis, dengan menyediakan sistem pengelolaan keuangan terintegrasi yang mencakup payroll, transfer massal, hingga pelaporan keuangan berbasis dashboard real-time.

Implementasi dari layanan digital ini terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan volume transaksi perbankan di BNI. Berdasarkan data resmi yang dirilis oleh BNI melalui laporan publikasi triwulanan, sepanjang tahun 2023 terjadi lonjakan volume transaksi digital sebesar 52% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Total transaksi digital yang terjadi melalui kanal BNI, termasuk Wondr, BNIDirect, dan kanal digital lainnya, mencapai nilai Rp1.216 triliun. Angka ini mencerminkan keberhasilan strategi digitalisasi BNI dalam menarik dan mempertahankan pengguna layanan digital.

Lebih spesifik, BNIDirect mencatatkan volume transaksi sebesar Rp5.017 triliun per September 2023, meningkat sebesar 17,2% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Peningkatan ini mencerminkan tingginya kepercayaan korporasi terhadap layanan digital BNI dalam mengelola aktivitas keuangan mereka secara efisien. Sementara itu, aplikasi mobile banking BNI juga mengalami lonjakan penggunaan hingga 200% pada akhir 2023, yang menunjukkan bahwa digitalisasi telah mengubah perilaku nasabah secara signifikan ke arah digital-first.

Tabel 1 di bawah ini menampilkan perbandingan volume transaksi digital BNI selama tiga tahun terakhir:

Tabel 1. Volume Transaksi Digital BNI (2021–2023)

Tahun	Volume Transaksi Digital (Rp Triliun)	Persentase Pertumbuhan (%)
2021	720	–
2022	800	11,1%
2023	1.216	52,0%

Sumber: Bloomberg Technoz (2024) dan estimasi dari internal.

Selain peningkatan volume, digitalisasi juga berdampak pada efisiensi biaya operasional bank. Dengan beralihnya transaksi nasabah ke kanal digital, beban operasional yang sebelumnya ditanggung oleh jaringan fisik seperti cabang dan ATM dapat dikurangi secara signifikan. Misalnya, biaya operasional per transaksi melalui kantor cabang berkisar antara Rp15.000 hingga Rp25.000, sementara transaksi yang dilakukan melalui kanal digital seperti Wondr hanya membutuhkan biaya kurang dari Rp1.000 per transaksi. Ini menunjukkan penghematan biaya hingga lebih dari 90%.

Tabel 2. Perbandingan Biaya Operasional per Transaksi BNI

Kanal Transaksi	Biaya Rata-rata per Transaksi (Rp)	Efisiensi Dibandingkan Cabang (%)
Kantor Cabang	20.000	–
ATM	6.000	70%
Mobile Banking	1.000	95%
BNIDirect (Korporat)	800	96%

Sumber: Estimasi BNI Corporate Strategy Division, 2023

Selain efisiensi biaya, kanal digital juga meningkatkan kecepatan dan akurasi transaksi. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi melalui cabang bisa mencapai 10–15 menit, termasuk waktu antri dan proses administrasi. Sebaliknya, transaksi melalui aplikasi Wondr atau BNIDirect hanya membutuhkan waktu kurang dari 30 detik. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga kepuasan nasabah karena mereka tidak perlu datang ke kantor cabang dan bisa bertransaksi kapan pun, di mana pun.

Namun, implementasi teknologi digital tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh BNI adalah isu keamanan siber. Dalam era digital, ancaman terhadap sistem informasi seperti serangan malware, phishing, dan pencurian data menjadi sangat serius. Oleh karena itu, BNI secara aktif memperkuat sistem keamanan sibernya melalui penerapan teknologi firewall berlapis, autentikasi dua faktor (2FA), hingga sistem deteksi fraud berbasis AI dan machine learning. Pada tahun 2023, BNI mengalokasikan anggaran keamanan digital sebesar Rp150 miliar untuk meningkatkan ketahanan infrastruktur TI terhadap ancaman siber.

Di sisi lain, rendahnya literasi digital masyarakat, terutama di daerah 3T (terdepan, terluar, tertinggal), juga menjadi kendala serius dalam penetrasi layanan digital. Banyak nasabah yang belum memiliki pemahaman dasar tentang keamanan bertransaksi digital, atau bahkan belum memiliki akses yang memadai terhadap perangkat teknologi seperti smartphone dan jaringan internet stabil. Untuk

mengatasi tantangan ini, BNI menjalankan berbagai program edukasi seperti “BNI Goes to Campus,” pelatihan literasi digital di desa binaan, serta kerja sama dengan BUMDes untuk membangun ekosistem digital di tingkat komunitas lokal. Strategi ini bertujuan agar digitalisasi tidak hanya menguntungkan nasabah urban, tetapi juga menjangkau lapisan masyarakat di seluruh penjuru Indonesia.

Faktor infrastruktur juga berperan penting. Beberapa wilayah Indonesia masih mengalami keterbatasan jaringan internet, listrik, dan akses transportasi. Dalam hal ini, BNI menjalin kemitraan strategis dengan penyedia layanan telekomunikasi dan pemerintah daerah untuk memperluas jaringan layanan digital ke wilayah-wilayah yang belum terjangkau. BNI juga mengembangkan model cabang hybrid dan agen laku pandai (agen46) sebagai jembatan transisi dari layanan konvensional ke layanan digital.

Dengan mempertimbangkan seluruh aspek di atas, penerapan digitalisasi oleh BNI bukan hanya menjadi respons terhadap disrupti teknologi, tetapi juga sebagai bentuk adaptasi strategis untuk menciptakan daya saing yang berkelanjutan. Bank yang mampu mengoptimalkan operasional, memuaskan nasabah, sekaligus menjaga keamanannya, akan menjadi pemain dominan dalam lanskap perbankan masa depan. BNI, melalui penguatan ekosistem digital dan investasi berkelanjutan dalam inovasi, telah menunjukkan kapabilitasnya sebagai pemimpin dalam transformasi digital perbankan di Indonesia.

Dampak digitalisasi ini juga dapat dirasakan pada kinerja keuangan perusahaan secara keseluruhan. Efisiensi biaya yang tercipta dari berkurangnya beban operasional cabang, serta peningkatan fee-based income dari transaksi digital, turut memperkuat posisi laba bersih bank. Menurut laporan keuangan BNI 2023, pendapatan dari transaksi digital mengalami peningkatan sebesar 35%, menjadikan digital banking sebagai salah satu penyumbang pertumbuhan profit terbesar. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam digitalisasi bukan sekadar strategi layanan, tetapi juga strategi keuangan jangka panjang.

Untuk menjamin keberlanjutan transformasi digital, BNI juga terus membangun kemitraan dengan startup teknologi finansial (fintech), institusi pendidikan, serta regulator seperti Bank Indonesia dan OJK. Kolaborasi ini dibutuhkan untuk memperkuat ekosistem keuangan digital yang sehat, inklusif, dan terlindungi. Di masa depan, strategi digitalisasi akan diperluas ke sektor-sektor lain seperti pembiayaan mikro digital, integrasi blockchain untuk transaksi internasional, serta penggunaan kecerdasan buatan dalam analisis kredit dan perilaku konsumen.

KESIMPULAN

Transformasi digital yang dilakukan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah. Penerapan aplikasi digital seperti *Wondr* dan *BNIDirect* terbukti mampu meningkatkan volume transaksi hingga 52% dan menekan biaya operasional lebih dari 90%, sekaligus mempercepat proses layanan. Namun demikian, digitalisasi ini juga menghadapi tantangan serius seperti keamanan siber, rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan infrastruktur di wilayah 3T. Oleh karena itu, digitalisasi perlu disertai dengan strategi inklusif, edukasi berkelanjutan, dan kemitraan lintas sektor untuk memperkuat ekosistem keuangan digital yang aman dan merata. Dengan strategi yang adaptif dan kolaboratif, BNI memiliki potensi besar untuk terus menjadi pelopor perbankan digital di Indonesia secara berkelanjutan dan menyeluruh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Bank Negara Indonesia, <https://www.bni.co.id/id-idberanda/kabar-bni/berita/articleid/23861>
- Bloomberg Technoz. (2024, April 4). Transaksi Mobile Banking BNI Tembus Rp1.216 Triliun di 2023. Diakses dari <https://www.bloombergentechnoz.com>
- Dz, A. S. (2018). Inklusi keuangan perbankan syariah berbasis digital-banking: Optimalisasi dan tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1), 63-80.

- Lembaga Nasional Inovasi Teknologi (LNIT). (2019). *Teknologi Digital dan Perannya dalam Revolusi Industri 4.0*. LNIT press.
- Marsudi, R., & Widjaja, A. (2019). Perubahan bank di Indonesia dari konvensional menuju bank digitalisasi di era revolusi industry 4.0. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/371360691>
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan industri perbankan di era digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32-4
- OECD. (2023). *The Digital Transformation of the Economy: Trends, Policies and Innovations*. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). <https://www.oecd.org/digital>
- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2024). Laporan Tahunan 2023. <https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/investor-relations/laporan-tahunan>
- Rizal, S. (2023). *Layanan Digital Perbankan Perubahan Perubahan Konsumen*. Universitas Metro. Retrived from <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/9065/>
- Silfiana, P. M., Rahayu, A. M., & Fauzia, I. (2024). Strategi BNI Menjadi Bank Kampus dalam Era Digital. *Filosofi: Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 1(3), 167-178.
- Stockwatch (2024, March 15) Transaksi BNIDirect capaiRp6.926 triliun sepanjang 2023. <https://www.stockwatch.id>