

## INTISARI

Dalam mewujudkan misi BNI untuk menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja serta menindak lanjuti perubahan perilaku konsumen, BNI mengimplementasikan BNI Digital Banking. Penelitian dengan judul BNI Digital Banking – Transformasi Solusi Perbankan Berbasis Digital bertujuan untuk mengetahui keberhasilan BNI Digital Banking, dilihat dari bagaimana BNI membangun strategi BNI Digital Banking yang akan memberikan manfaat kepada nasabah untuk menghadirkan *new banking experiences* dan manfaat bagi internal BNI yang disebabkan adanya perubahan model operasional yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, keberhasilan BNI Digital Banking harus ditunjang pula luasnya kanal distribusi BNI. Oleh karena itu dalam menilai keberhasilan BNI Digital Banking, perlu ditambahkan analisis keberhasilan BNI Digital Banking pada Agen46 yang bertindak sebagai mitra bank BNI dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat sekitarnya.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dan diperoleh dari *key person* divisi terkait yang melakukan pengembangan *digital banking*, yaitu manajemen level atau pemimpin unit dari Divisi Perencanaan Strategis, Divisi Elektronik Banking, Divisi Teknologi dan Divisi Transactional Banking Services. Sedangkan data sekunder berasal dari pihak lain seperti referensi pustaka, jurnal ilmiah dan media online yang membahas mengenai *digital banking*.

Analisis keberhasilan BNI Digital Banking sebagai solusi transformasi perbankan yang berbasis digital berdasarkan pada konsep digital banking yang disampaikan oleh AT Kearney. Analisis yang dilakukan meliputi perubahan budaya organisasi yang dapat menghasilkan produk dan fitur yang memberikan manfaat *new banking experiences* kepada nasabah dan perubahan operating model ke arah efektif dan efisien serta didukung oleh keberhasilan pengembangan kanal distribusi digital.

Pentingnya pengembangan kanal distribusi untuk menjangkau seluruh masyarakat, maka Peneliti melakukan analisis terhadap penerimaan teknologi digital pada Agen46 dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* bahwa penerimaan teknologi digital pada Agen46 akan berdampak positif pada intensi Agen46 untuk menggunakan fitur digital *e-payment* pada sistem keagenan. Penerimaan teknologi digital dapat dilihat dari *perceived usefulness* (persepsi manfaat yang diterima oleh Agen46) dan *perceived easy of use* (persepsi kemudahan dalam penggunaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BNI sebagai bank milik negara yang menjadi pelopor implementasi *digital banking* di Indonesia berhasil mengembangkan strategi BNI Digital Banking. Pengembangan budaya digital



dalam organisasi mendorong munculnya inovasi-inovasi untuk melakukan digitalisasi bisnis proses dan operasional, membangun customer management dan pengembangan produk dan fitur digital sesuai dengan kebutuhan nasabah, memberikan kemudahan kepada nasabah sehingga fitur perbankan BNI dapat diakses kapanpun dan di manapun. Inovasi-inovasi digital akan memberikan pengalaman baru bagi nasabah (*new banking experiences*) dan meningkatkan efisiensi biaya sehingga pada akhirnya mampu menaikkan laba dari *non interest income* atau *fee based income* dalam melakukan optimalisasi laba.

Sedangkan dilihat dari kanal distribusi, BNI Digital Banking memanfaatkan Agen46 sebagai agen *branchless banking*. Fitur BNI Digital Banking merupakan fitur dengan teknologi digital terbukti dapat diterima oleh Agen46. Penerimaan teknologi digital oleh Agen46 mempengaruhi *behaviour intention* dari Agen46 dan dipengaruhi oleh faktor *perceived of usefulness* dan *perceived easy of use* yang pada. Agen46 akan menggunakan sistem dan fitur digital karena manfaat yang diterima berupa imbalan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan kemudahan dalam penggunaan fitur-fitur *e-payment* sistem keagenan. Dengan manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh Agen46 sebagai pengguna BNI Digital Banking, maka akan mendorong Agen46 untuk menggunakan BNI Digital Banking dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat. Dengan demikian transaksi pada Agen46 akan meningkat, menaikkan dana pihak ketiga dari *unbankable* menjadi nasabah BNI.

**Kata Kunci :** *New Banking Experiences, Digital Banking, Technology Acceptance Model*

## ABSTRACT

In achieving BNI's mission to become an excellent financial institution in service and performance as well as responding to consumer behavior change, BNI engages in BNI Digital Banking. This study titled with BNI Digital Banking - Transformation Solution for Digital Based Banking aims to explore the success of BNI Digital Banking from two perspectives. First, from how BNI creates BNI Digital Banking strategy that will give benefits to customers in terms of new banking experiences. Second, for internal BNI based on a more effective and efficient operational model changes. Additionally, the success of BNI Digital Banking must be supported also with wide distribution channels. Therefore, to assess the success of BNI Digital Banking, it is necessary to analyze as well the success of BNI Digital Banking at Agen 46 which acts as a partner of BNI bank in providing banking services to society.

The data used in this study are primary and secondary data. Primary data is obtained from PT Bank Negara Indonesia Tbk's key persons to related division which develop digital banking, they are level management or unit leader from Division of Strategic Planning, Electronic Banking Division, Division of Technology and Transactional Banking Services Division. While secondary data comes from other parties such as reference libraries, scientific journals and online media that discusses the digital banking.

The success analysis of BNI Digital Banking as a digital based banking transformation solution lies from AT Kearney concept of digital banking. This analysis includes organizational culture change which will support to deliver products and features that will provide new banking experiences to customers as well as provide change to the operating model to be more effective and efficient and also supported by successful development of digital distribution channel.

The importance of BNI Digital Banking distribution channels development to reach the entire community causes the researcher to analyze the digital technology acceptance at Agent46 using Technology Acceptance Model. Digital technology acceptance at Agen46 will have a positive impact on the intentions of Agent46 for using the digital e-payment feature in the agency system. This digital technology acceptance can be seen from perceived usefulness by Agent46 and perceived easy of use.

The results of this study show that BNI as a state-owned bank as pioner in implementation of digital banking in Indonesia successfully developed the strategy of BNI Digital Banking. The development of digital culture within the organization encourages the emergence of innovations to digitize business processes and operations, build customer management and product development and digital features in accordance with customer needs, providing convenience to customers so that BNI banking features can be accessed whenever and wherever.

These digitalization innovations will provide new customers experiences and increase cost efficiency, thereby increasing profit from non-interest income or fee-based income in optimizing earnings.

While viewed from the distribution channel, BNI Digital Banking utilizes Agent46 as a branchless banking agent. BNI Digital Banking is a feature with digital technology proven to be accepted by Agent46. The acceptance of digital technology by Agent46 is influenced by perceived of usefulness and perceived easy of use factors. Agent46 will use digital systems and features because of the benefits received in return for services provided to the community and ease of use of e-payment features of agency systems. With the benefits and convenience experienced by Agent46 as BNI Digital Banking user, it will encourage Agent46 to use BNI Digital Banking in providing banking services to the public. Thus the transaction on Agent46 will increase, raising third party funds from unbankable to BNI customers.

**Keywords:** New Banking Experiences, Digital Banking, Technology Acceptance Model