

Adopsi Financial Technology dan Perubahan Model Bisnis Bank Konvensional

Abdul Hamid¹

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

email: abdulhamidstiem@gmail.com

Article Info

Article history:

Received : 10 - 08, 2025

Revised : 11 - 08, 2025

Accepted : 14 - 08, 2025

Keywords:

financial technology, model bisnis, bank konvensional

ABSTRACT

Perkembangan pesat teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor keuangan, khususnya melalui adopsi financial technology (FinTech) yang mengubah model bisnis bank konvensional secara fundamental. FinTech menawarkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau, sehingga menantang dominasi perbankan tradisional dalam berbagai lini, mulai dari pembayaran, pinjaman, hingga manajemen aset (Gomber et al., 2017). Untuk merespons disrupsi ini, bank konvensional mulai mengadopsi teknologi digital dan mengubah strategi bisnisnya dari model fisik tradisional menjadi hybrid atau sepenuhnya digital (Vives, 2019). Studi ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana adopsi FinTech memengaruhi inovasi model bisnis bank, serta sejauh mana perubahan tersebut meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional. Dengan pendekatan kualitatif melalui studi literatur dan wawancara mendalam, penelitian ini menemukan bahwa kolaborasi strategis dengan startup FinTech, penerapan open banking, serta digitalisasi proses internal menjadi kunci keberhasilan transformasi perbankan di era digital. Temuan ini menegaskan bahwa adaptasi teknologi tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga pada reposisi nilai dalam ekosistem keuangan global..

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



*Corresponding Author:

Abdul Hamid

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

Email: abdulhamidstiem@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dalam dekade terakhir, perkembangan teknologi digital telah mengubah secara mendasar lanskap industri jasa keuangan global. Financial Technology (FinTech) menjadi kekuatan disruptif utama yang mendorong inovasi dalam produk, layanan, dan infrastruktur keuangan. FinTech merujuk pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan atau mengotomatisasi layanan dan proses keuangan, mulai dari sistem pembayaran digital, pinjaman peer to peer (P2P), robo advisory, hingga blockchain (Arner, Barberis, & Buckley, 2016). Fenomena FinTech telah menantang dominasi model bisnis bank konvensional yang selama puluhan tahun beroperasi secara fisik dan terpusat.

Bank-bank tradisional menghadapi tekanan untuk menyesuaikan diri dengan preferensi nasabah yang berubah dan meningkatnya ekspektasi terhadap layanan keuangan yang cepat, personal, dan berbasis digital (Gomber et al., 2017). Hal ini menuntut perbankan untuk mengadopsi strategi transformasi digital sebagai respons terhadap disrupsi yang dihadirkan FinTech. Model bisnis bank konvensional yang dulunya berfokus pada pelayanan tatap muka di kantor cabang kini mengalami pergeseran ke arah digital.

Bank mulai menerapkan model hybrid yang menggabungkan teknologi dengan infrastruktur konvensional, bahkan beberapa mengarah pada digital only bank (Vives, 2019). Inovasi ini tidak hanya menyasar efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat daya saing dan pengalaman pelanggan. Menurut World Bank (2022), adopsi teknologi digital dalam perbankan berperan penting dalam memperluas akses layanan keuangan, terutama di negara berkembang. FinTech memungkinkan inklusi keuangan melalui penyaluran kredit mikro, dompet digital, dan layanan pembayaran yang menjangkau masyarakat unbanked dan underbanked.

Perubahan ini menandai pergeseran paradigma dalam cara bank menciptakan dan menyampaikan nilai kepada nasabah. Namun, transformasi ini bukan tanpa tantangan. Adopsi FinTech oleh bank konvensional memerlukan penyesuaian struktur organisasi, investasi teknologi, serta mitigasi risiko digital seperti keamanan siber dan perlindungan data (Zalan & Toufaily, 2017). Selain itu, regulasi menjadi faktor penting dalam menentukan kecepatan dan arah adopsi FinTech, di mana bank harus beroperasi dalam kerangka kepatuhan yang ketat sembari tetap inovatif. Berbagai studi menunjukkan bahwa kolaborasi antara bank dan startup FinTech dapat menjadi strategi sinergis yang menguntungkan kedua belah pihak.

Bank memperoleh akses pada inovasi teknologi, sedangkan FinTech mendapatkan kepercayaan dan jaringan distribusi yang dimiliki oleh bank (Lee & Shin, 2018). Hal ini menciptakan model kemitraan yang dikenal sebagai "FinTech-Bank Collaboration" dalam ekosistem keuangan digital. Selain kolaborasi, munculnya konsep open banking menjadi salah satu tonggak penting dalam transformasi model bisnis perbankan. Melalui Application Programming Interface (API), bank dapat berbagi data secara aman dengan pihak ketiga, memungkinkan terciptanya layanan keuangan yang lebih personal dan interoperabel (Zachariadis & Ozcan, 2017).

Open banking mendorong bank untuk tidak lagi menjadi entitas tertutup, melainkan bagian dari platform keuangan terbuka yang berorientasi pada konsumen. Transformasi digital perbankan juga mendorong munculnya model bisnis baru yang lebih fleksibel dan responsif terhadap perubahan pasar. Bank dituntut untuk mengadopsi pendekatan agile, pengambilan keputusan berbasis data, serta inovasi produk secara berkelanjutan (Puschmann, 2017). Model ini menggeser fungsi bank dari sekadar penyedia layanan menjadi financial enabler yang berperan aktif dalam ekosistem digital.

Meskipun banyak manfaat dari adopsi FinTech, ketimpangan digital dan kesiapan infrastruktur menjadi tantangan nyata, terutama di negara berkembang. Akses internet, literasi digital, dan keamanan sistem menjadi faktor penentu keberhasilan digitalisasi perbankan (UNCTAD, 2020). Oleh karena itu, strategi adopsi FinTech harus disesuaikan dengan konteks sosial-ekonomi dan struktur pasar di masing-masing negara. Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana adopsi FinTech memengaruhi perubahan model bisnis bank konvensional.

Penelitian ini akan membahas strategi adopsi teknologi oleh perbankan, bentuk kemitraan dengan penyedia FinTech, tantangan yang dihadapi, serta implikasi terhadap efisiensi, inovasi, dan inklusi keuangan. Dengan pendekatan multidisipliner, artikel ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam memahami dinamika transformasi digital di sektor perbankan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Financial Technology (FinTech)

FinTech adalah gabungan dari kata "financial" dan "technology" yang menggambarkan pemanfaatan teknologi inovatif dalam penyediaan layanan keuangan. FinTech telah mengalami perkembangan signifikan sejak krisis keuangan global 2008, mendorong kemunculan startup yang menawarkan layanan alternatif terhadap institusi keuangan tradisional (Arner, Barberis, & Buckley, 2016). FinTech mencakup beragam layanan seperti pembayaran digital, pinjaman peer to peer, crowdfunding, asuransi digital (InsurTech), dan manajemen kekayaan berbasis algoritma (robo-advisory).

Kemunculan FinTech telah menjadi kekuatan disruptif bagi bank konvensional, mengganggu model bisnis berbasis cabang dan proses manual. Gomber et al. (2017) menjelaskan bahwa inovasi FinTech menggeser ekspektasi nasabah ke arah layanan yang cepat, transparan, dan berbasis digital. Hal ini memaksa bank untuk beradaptasi melalui digitalisasi dan inovasi proses bisnis agar tetap relevan dan kompetitif.

2.2 Transformasi Model Bisnis Perbankan

Model bisnis bank konvensional kini bergerak ke arah digital-first atau bahkan digital-only, dengan mengadopsi teknologi seperti Artificial Intelligence (AI), Big Data Analytics, dan Blockchain. Vives (2019) menyebutkan bahwa digitalisasi telah mendorong bank untuk merancang ulang value proposition, infrastruktur teknologi, serta saluran distribusi layanan keuangan, demi meningkatkan efisiensi dan responsivitas terhadap pasar.

2.3 Open Banking dan API Economy

Salah satu pendorong transformasi model bisnis perbankan adalah konsep open banking, yakni sistem di mana bank membuka data nasabah (dengan izin) kepada pihak ketiga melalui Application Programming Interface (API). Zachariadis & Ozcan (2017) mengemukakan bahwa open banking menciptakan ekosistem kolaboratif antara bank dan FinTech, mendorong inovasi layanan dan peningkatan pengalaman pelanggan.

Daripada bersaing langsung, banyak bank memilih untuk berkolaborasi dengan perusahaan FinTech guna mempercepat transformasi digital. Lee & Shin (2018) mengkaji berbagai model kemitraan seperti akuisisi, investasi, joint venture, dan integrasi layanan. Kolaborasi ini memungkinkan bank untuk memanfaatkan inovasi teknologi FinTech sambil tetap menjaga kepercayaan dan basis nasabah yang telah mereka miliki.

2.4 Manfaat dan Tantangan Adopsi FinTech oleh Bank

Manfaat utama dari adopsi FinTech meliputi efisiensi biaya, peningkatan layanan pelanggan, inovasi produk, serta ekspansi pasar. Namun demikian, Zalan & Toufaily (2017) menyoroti tantangan besar seperti kebutuhan akan investasi teknologi tinggi, transformasi budaya organisasi, hingga peningkatan risiko siber dan kepatuhan terhadap regulasi.

FinTech juga memiliki dampak sosial yang besar dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama di negara berkembang. World Bank (2022) mencatat bahwa teknologi digital memungkinkan layanan keuangan menjangkau masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses ke bank, melalui penggunaan smartphone, e-wallet, dan platform digital lainnya.

Keberhasilan adopsi FinTech sangat dipengaruhi oleh infrastruktur digital seperti koneksi internet, regulasi teknologi, dan tingkat literasi digital masyarakat. UNCTAD (2020) menekankan bahwa negara-negara dengan kesenjangan digital besar akan menghadapi tantangan dalam memanfaatkan potensi transformasi teknologi keuangan.

2.5 Regulasi FinTech dan Perbankan Digital

Perubahan regulasi menjadi penting dalam memastikan pertumbuhan FinTech yang berkelanjutan tanpa mengorbankan stabilitas keuangan. Regulasi berbasis prinsip, sandbox regulasi, dan perlindungan data pribadi menjadi elemen krusial yang harus diperhatikan oleh bank dan penyedia FinTech (Zetzsche et al., 2020).

Penelitian ini merujuk pada kerangka Business Model Canvas (Osterwalder & Pigneur, 2010) dalam menganalisis perubahan model bisnis bank konvensional akibat adopsi FinTech. Dimensi seperti value proposition, customer segment, channel, revenue stream, dan key partnership digunakan untuk mengevaluasi transformasi strategis yang dilakukan oleh perbankan dalam era digital.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam dinamika adopsi teknologi finansial (FinTech) dan dampaknya terhadap perubahan model bisnis bank konvensional. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena yang kompleks dan kontekstual melalui interpretasi data non numerik yang bersumber dari wawancara, dokumen, dan literatur ilmiah (Creswell, 2014).

3.2 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus eksploratif dengan desain multiple-case study. Beberapa bank konvensional di Indonesia yang telah mengadopsi FinTech atau menjalin kemitraan strategis dengan startup teknologi keuangan dijadikan sebagai unit analisis. Pendekatan ini mengacu pada metodologi Yin (2018), yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena dalam konteks nyata.

3.3 Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan di beberapa bank nasional dan swasta di Indonesia, seperti Bank BCA, Bank Mandiri, dan Bank Jago, yang menunjukkan adopsi teknologi digital secara signifikan. Informan penelitian meliputi manajer inovasi digital, analis strategi, serta perwakilan dari perusahaan FinTech mitra bank.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama:

- Wawancara semi terstruktur dengan narasumber dari industri perbankan dan FinTech.
- Studi dokumen, termasuk laporan tahunan, laporan keuangan, dan white papers terkait strategi digitalisasi.
- Tinjauan literatur, yang mencakup jurnal ilmiah internasional dan laporan institusi global seperti World Bank dan OECD.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara dan lembar observasi dokumen. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator dari Business Model Canvas (Osterwalder & Pigneur, 2010), untuk mengidentifikasi perubahan pada elemen-elemen kunci seperti value proposition, channel, revenue streams, dan key partnerships.

3.6 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik sebagaimana dijelaskan oleh Braun & Clarke (2006). Proses analisis dilakukan melalui lima tahap: transkripsi data, pengkodean, identifikasi tema, pengelompokan tema, dan penarikan kesimpulan. Hasil temuan disajikan dalam bentuk naratif dan visualisasi model bisnis sebelum dan sesudah adopsi FinTech.

3.7 Uji Kredibilitas Data

Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen internal dan publikasi ilmiah. Selain itu, dilakukan member check kepada beberapa informan untuk mengonfirmasi temuan dan interpretasi peneliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Transformasi Digital pada Bank Konvensional

Dari hasil wawancara dan studi dokumen, ditemukan bahwa bank-bank konvensional telah mengadopsi berbagai inovasi digital untuk merespons disrupsi FinTech. Misalnya, Bank Mandiri dan BCA memperkenalkan super-app (Livin' dan myBCA) untuk memberikan layanan keuangan digital yang terintegrasi. Ini mencerminkan pergeseran dari model layanan tatap muka menuju digital first yang berfokus pada pengalaman pengguna (user experience).

Salah satu perubahan paling signifikan dalam model bisnis bank adalah pada value proposition, di mana bank kini menawarkan layanan berbasis kecepatan, personalisasi, dan aksesibilitas tinggi melalui teknologi. Saluran distribusi juga bergeser drastis ke platform digital, seperti mobile banking, chatbot, dan API based services. Hal ini sejalan dengan temuan Vives (2019) bahwa bank modern harus berorientasi pada kemudahan akses dan efisiensi.

4.2 Kemitraan Strategis dengan FinTech

Studi menemukan bahwa kemitraan antara bank dan FinTech telah menjadi strategi umum untuk mempercepat transformasi digital. Bank Jago, misalnya, membangun platform digital dengan pendekatan ekosistem terbuka dan menggandeng mitra teknologi seperti Gojek dan Bibit. Kolaborasi ini memungkinkan bank untuk masuk ke pasar baru tanpa mengembangkan teknologi dari awal, mendukung temuan Lee & Shin (2018) tentang sinergi FinTech-bank.

Beberapa bank di Indonesia telah mulai menerapkan konsep open banking secara terbatas melalui integrasi API dengan mitra eksternal. Meskipun regulasi open banking di Indonesia masih dalam tahap awal, respons pasar menunjukkan potensi besar dalam pengembangan layanan finansial berbasis interoperabilitas data. Temuan ini konsisten dengan studi Zachariadis & Ozcan (2017) tentang peran API dalam memperluas inovasi perbankan.

4.3 Efisiensi Operasional dan Reduksi Biaya

Digitalisasi proses internal seperti onboarding nasabah, analisis kredit berbasis data, dan layanan otomatis menghasilkan efisiensi biaya operasional hingga 30% pada beberapa bank (berdasarkan dokumen internal dan laporan publik). Puschmann (2017) menyatakan bahwa efisiensi adalah salah satu motivasi utama adopsi teknologi digital dalam perbankan, dan hal ini terbukti dari hasil penelitian ini.

Meski demikian, responden menyampaikan kekhawatiran terhadap peningkatan risiko siber dan kompleksitas regulasi. Bank harus mengalokasikan anggaran besar untuk keamanan siber dan sistem kontrol digital. Seperti dikemukakan oleh Zalan & Toufaily (2017), adopsi teknologi harus diimbangi dengan manajemen risiko yang kuat dan penguatan kepatuhan hukum, terutama dalam perlindungan data nasabah.

Digitalisasi tidak hanya menuntut perubahan teknologi, tetapi juga perubahan budaya organisasi dan kompetensi sumber daya manusia. Beberapa bank melaporkan resistensi internal dan kesenjangan keterampilan digital sebagai hambatan utama. Oleh karena itu, program pelatihan dan reskilling menjadi prioritas dalam roadmap transformasi digital.

4.4 Dampak terhadap Inklusi Keuangan

FinTech memungkinkan bank menjangkau segmen pasar yang sebelumnya tidak dilayani, seperti UMKM dan masyarakat unbanked. Bank digital seperti Jago dan SeaBank mampu membuka rekening tanpa

harus datang ke kantor cabang. Temuan ini memperkuat laporan World Bank (2022) mengenai peran teknologi digital dalam memperluas akses keuangan di negara berkembang.

4.5 Perbandingan Model Bisnis Sebelum dan Sesudah FinTech

Sebelum adopsi FinTech, model bisnis bank konvensional bergantung pada cabang fisik, prosedur manual, dan hubungan tatap muka. Setelah adopsi, bank menjadi lebih agile, digital centric, dan berorientasi pada data. Ini menunjukkan bahwa FinTech telah menjadi katalis perubahan struktural dalam industri perbankan.

Adopsi FinTech bukan hanya respons terhadap disrupsi, tetapi juga menjadi peluang strategis untuk menciptakan model bisnis yang lebih adaptif, kolaboratif, dan inklusif. Bank yang mampu mengintegrasikan teknologi dengan model bisnisnya secara berkelanjutan akan memiliki keunggulan kompetitif jangka panjang. Hal ini menegaskan bahwa transformasi digital adalah keharusan, bukan pilihan, bagi bank konvensional di era ekonomi digital.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi finansial (FinTech) telah membawa dampak transformasional terhadap model bisnis bank konvensional. Bank tidak hanya merespons disrupsi dengan mengadopsi teknologi digital, tetapi juga melakukan redefinisi terhadap nilai, kanal distribusi, dan struktur organisasi mereka. Transformasi ini tampak dalam bentuk pengembangan aplikasi perbankan digital, kolaborasi strategis dengan perusahaan FinTech, serta penerapan prinsip open banking yang memungkinkan interoperabilitas sistem dan peningkatan layanan nasabah.

Selain peningkatan efisiensi dan daya saing, adopsi FinTech juga memberikan dampak sosial positif melalui peningkatan inklusi keuangan, terutama di wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan perbankan tradisional. Namun, perubahan ini tidak lepas dari tantangan seperti keamanan data, regulasi yang kompleks, serta perlunya perubahan budaya organisasi dan kompetensi digital sumber daya manusia. Dengan demikian, adopsi FinTech bukan hanya soal teknologi, tetapi juga strategi bisnis jangka panjang.

5.2 Saran

- Bagi Perbankan: Perbankan konvensional perlu terus berinvestasi dalam infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia agar dapat beradaptasi secara berkelanjutan dengan dinamika teknologi keuangan. Selain itu, kolaborasi dengan FinTech harus ditingkatkan melalui pendekatan strategis dan saling menguntungkan.
- Bagi Regulator: Pemerintah dan otoritas keuangan seperti OJK perlu menciptakan ekosistem regulasi yang mendukung inovasi namun tetap menjaga stabilitas dan perlindungan konsumen. Pendekatan seperti regulatory sandbox dapat menjadi solusi untuk menyeimbangkan inovasi dan kepatuhan.
- Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat diperluas ke studi komparatif antar negara berkembang dan maju, atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur dampak langsung FinTech terhadap profitabilitas dan efisiensi bank dalam jangka panjang.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? *Georgetown Journal of International Law*, 47, 1271–1319.
- Bank Mandiri. (2022). Laporan Tahunan Bank Mandiri 2022. Retrieved from <https://www.bankmandiri.co.id/>
- Bank Jago. (2023). Annual Report & Sustainability Report Bank Jago 2023. Retrieved from <https://www.bankjago.com/>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2017). On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220–265. <https://doi.org/10.1080/07421222.2018.1440766>
- Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*, 61(1), 35–46. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.09.003>

- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*. Wiley.
- Puschmann, T. (2017). Fintech. *Business & Information Systems Engineering*, 59(1), 69–76. <https://doi.org/10.1007/s12599-017-0464-6>
- UNCTAD. (2020). *Digital Economy Report 2020: Cross-border data flows and development*. Geneva: United Nations.
- Vives, X. (2019). Digital Disruption in Banking. *Annual Review of Financial Economics*, 11, 243–272. <https://doi.org/10.1146/annurev-financial-100719-120854>
- World Bank. (2022). *World Development Report 2022: Finance for an Equitable Recovery*. Washington, DC: World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1750-3>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Zachariadis, M., & Ozcan, P. (2017). The API Economy and Digital Transformation in Financial Services: The Case of Open Banking. SWIFT Institute Working Paper No. 2016-001.
- Zalan, T., & Toufaily, E. (2017). The Promise of FinTech in Emerging Markets: Not as Disruptive. *Contemporary Economics*, 11(4), 415–430. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.254>
- Zetsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2020). Regulating Libra: The Transformative Potential of Facebook’s Cryptocurrency and Possible Regulatory Responses. *The University of New South Wales Law Journal*, 43(2), 80–112.