

PENINGKATAN LITERASI KEUANGAN MASYARAKAT MELALUI PELATIHAN DAN DIGITALISASI LAYANAN PERBANKAN DENGAN APLIKASI OCTO MOBILE

Ayu Marsita Angelica¹, Zumrotul Fitriyah²

ayumarsita80@gmail.com¹, zumrotulfitriyah.mnj@upnjatim.ac.id²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor perbankan telah menjadi salah satu upaya strategis dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pelatihan dan digitalisasi layanan perbankan melalui aplikasi Octo Mobile dari Bank CIMB Niaga dalam meningkatkan pemahaman dan akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan observasi, wawancara, dan tinjauan pustaka sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang melibatkan peran langsung Direct Sales Representative Funding (DSR-F) meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan layanan perbankan digital. Pengenalan Octo Mobile memberikan dampak signifikan dalam membuat akses terhadap layanan keuangan menjadi lebih cepat, efisien, dan inklusif. Oleh karena itu, digitalisasi perbankan berpotensi meningkatkan literasi keuangan, terutama di kalangan masyarakat yang belum melek digital.

Kata Kunci: Literasi Keuangan, Digitalisasi Perbankan, Octo Mobile.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi pendorong utama perkembangan sektor perbankan Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan ini tidak hanya akan memastikan efisiensi dalam layanan keuangan tetapi juga membantu meningkatkan literasi keuangan di kalangan masyarakat. Literasi keuangan merupakan indikator utama ekonomi yang lebih kuat, dan masyarakat diharapkan memahami, mengakses, dan menggunakan produk dan layanan keuangan secara bermakna. Namun, masih banyak yang menghadapi kendala dalam memahami teknologi perbankan digital.

Literasi keuangan mengacu pada kemampuan seseorang untuk memahami dan menggunakan konsep keuangan untuk membuat keputusan yang efektif dalam manajemen keuangan. Aspek literasi keuangan meliputi pengetahuan keuangan, perilaku keuangan, dan sikap terhadap keuangan. Literasi keuangan yang buruk sering kali menjadi penghalang dalam menggunakan layanan perbankan digital.

CIMB Niaga, sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, berinovasi melalui aplikasi Octo Mobile yang memungkinkan pembukaan rekening dan layanan transaksi digital. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk menyediakan layanan sederhana dan mendukung inklusi keuangan di berbagai lapisan masyarakat. Direct Sales Representative Funding (DSR-F) berperan penting dalam memberikan edukasi dan bimbingan langsung kepada nasabah, khususnya yang baru mengenal teknologi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif guna menganalisis dan mendeskripsikan proses digitalisasi layanan perbankan, khususnya terkait pembukaan rekening melalui aplikasi Octo Mobile di CIMB Niaga. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti,

yang meliputi penerapan teknologi, pengalaman nasabah, serta peran krusial yang dimainkan oleh Direct Sales Representative Funding (DSR-F).

Proses penelitian dilaksanakan melalui pelatihan dan pendampingan langsung kepada masyarakat. Kegiatan-kegiatan tersebut mencakup:

1. Pendampingan Langsung: Memberikan pelatihan kepada masyarakat untuk memahami dan menggunakan aplikasi Octo Mobile. Edukasi ini dirancang untuk mengasah keterampilan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan digital.
2. Edukasi Digital: Melalui workshop dan simulasi, peserta diajarkan cara membuka rekening secara digital dan memanfaatkan berbagai fitur dalam aplikasi. Nasabah diberikan panduan langkah demi langkah, solutif untuk hambatan teknis, serta kesempatan untuk berdiskusi secara interaktif.
3. Evaluasi Program: Setelah pelatihan selesai, evaluasi dilaksanakan untuk menilai pemahaman dan tingkat keberhasilan peserta dalam menggunakan aplikasi. Umpan balik yang diperoleh akan digunakan untuk meningkatkan efektivitas pelatihan berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran DSR-F Dalam Peningkatan Literasi Keuangan

DSR-F memainkan peran krusial sebagai jembatan antara bank dan masyarakat dalam memperkenalkan layanan digital. Berdasarkan observasi dan wawancara, DSR-F menawarkan edukasi melalui pendampingan penggunaan aplikasi Octo Mobile untuk pembukaan rekening digital, mengadakan pelatihan langsung tentang fitur-fitur transaksi dan manfaat layanan digital, serta sosialisasi mengenai keamanan data dan pentingnya literasi keuangan dalam pemanfaatan layanan perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan interaktif ini efektif dalam meningkatkan pemahaman nasabah, terutama di kalangan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Pendekatan ini sejalan dengan teori literasi keuangan yang menekankan pentingnya edukasi sebagai faktor utama dalam meningkatkan pemahaman keuangan masyarakat.

Dampak Digitalisasi Melalui Aplikasi Octo Mobile

Penerapan aplikasi Octo Mobile membawa berbagai manfaat signifikan bagi nasabah. Dengan aplikasi ini, akses terhadap layanan perbankan menjadi jauh lebih mudah, karena proses pembukaan rekening dapat dilakukan kapan saja tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Selain itu, efisiensi waktu dan biaya pun semakin meningkat, mengingat nasabah tidak lagi harus mengeluarkan biaya transportasi untuk mendapatkan layanan perbankan. Digitalisasi ini juga berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan, dengan memberikan akses layanan perbankan kepada masyarakat di daerah terpencil melalui pemanfaatan smartphone.

Tantangan dan Solusi dalam Digitalisasi Layanan

Meskipun menawarkan banyak keuntungan, implementasi digitalisasi layanan masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu masalah utama adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, di mana banyak individu belum memiliki keterampilan untuk menggunakan teknologi. Untuk mengatasi hal ini, diadakan pelatihan rutin yang didukung oleh DSR-F, dengan fokus pada edukasi penggunaan aplikasi. Tantangan lain yang perlu diatasi adalah keterbatasan infrastruktur, terutama terkait dengan konektivitas internet di beberapa wilayah. Sebagai solusi, dilakukan kolaborasi dengan penyedia layanan internet serta pengembangan jaringan akses yang lebih baik, agar layanan digital dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa DSR-F memiliki peranan yang signifikan dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat melalui edukasi digital dan pendampingan langsung dalam penggunaan aplikasi Octo Mobile. Pendekatan ini terbukti efektif dalam membantu nasabah memahami berbagai manfaat dari layanan digital, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, serta peningkatan inklusi keuangan, terutama di daerah-daerah terpencil. Meskipun implementasi aplikasi Octo Mobile oleh CIMB Niaga telah memberikan dampak positif bagi nasabah, masih terdapat tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan literasi digital dan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah. Solusi yang diterapkan, seperti pelatihan rutin serta kerja sama dengan penyedia layanan internet, merupakan langkah strategis dalam mengatasi kendala-kendala ini.

Saran

CIMB Niaga disarankan untuk memperluas cakupan pelatihan literasi digital dengan melibatkan komunitas lokal, sehingga lebih banyak masyarakat yang dapat merasakan manfaat dari layanan perbankan digital. Selain itu, promosi aplikasi Octo Mobile perlu ditingkatkan, khususnya di wilayah yang memiliki potensi pertumbuhan tinggi, untuk mendorong penggunaan layanan digital secara lebih luas. Pemerintah dan regulator juga diharapkan dapat memberikan dukungan dalam pengembangan infrastruktur digital di daerah terpencil sebagai bagian dari upaya inklusi keuangan nasional. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi Octo Mobile di segmen nasabah tertentu, atau membandingkannya dengan layanan serupa dari bank lain untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSAKA

- CIMB Niaga. (2023). Pedoman Kerja DSR-F CIMB Niaga. Jakarta: PT Bank CIMB Niaga Tbk.
- CIMB Niaga. (2024). Laporan Internal: Implementasi Aplikasi Octo Mobile dalam Digitalisasi Layanan Perbankan. Jakarta: PT Bank CIMB Niaga Tbk.
- CIMB Niaga. (2024). Octo Mobile: Panduan Penggunaan Aplikasi. Jakarta: PT Bank CIMB Niaga Tbk.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). (2023). Laporan Infrastruktur Digital Nasional. Jakarta: Kominfo.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
- OECD. (2022). Financial Literacy and Digitalization: Bridging the Gap for Better Financial Decisions. Paris: OECD Publishing.
- Rahman, T., & Amelia, S. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Penggunaan Layanan Perbankan Digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital*, 3(2), 45-56.
- World Bank. (2020). Enhancing Financial Inclusion through Digital Innovation. Washington, DC: The World Bank.