

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan temuan yang didapatkan penulis tentang analisis transformasi digital Bank OCBC NISP, beberapa hal yang menjadi kesimpulan penulis adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis konteks eksternal menggunakan kerangka kerja Mariam H. Ismail, Mohamed Khater, Mohamed Zaki terhadap transformasi digital Bank OCBC NISP terdapat lima konteks eksternal yang mendorong transformasi digital bank. Teknologi merupakan indikator utama dalam penyusunan dan keberhasilan transformasi ini dimana produk dan layanan bagi nasabah yang bersifat analog diubah menjadi digital sehingga semua transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui *smartphone*. Hal ini berlaku bagi nasabah individu dan korporasi. Perubahan lingkungan operasi juga turut mendorong transformasi digital. Indikator ini sejalan dengan indikator teknologi dan juga pelanggan. Kurangnya transaksi cabang dan ATM dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pola perilaku pelanggan yang lebih banyak menggunakan transaksi digital. Peristiwa ini didukung oleh adanya pandemi yang meningkatkan jumlah pengguna internet dan berbagai transaksi perbankan yang harus dilakukan secara digital. Perkembangan teknologi yang mendorong lingkungan operasi dan pelanggan ternyata mampu menghadirkan berbagai pesaing-pesaing baru. Dunia perbankan tidak hanya bersaing dengan sesama industri melainkan

muncul pesaing baru seperti *e-wallet* dan *digital banking*. Pesaing ini memberikan berbagai pengalaman baru dalam transaksi perbankan yang tidak dimiliki sebelumnya. Begitupun dengan kehadiran berbagai Startup. Meskipun demikian, Bank OCBC NISP menjadikan pesaing untuk gambaran dalam meningkatkan diferensiasi produk dan layanan digital dan melakukan berbagai kolaborasi dengan para Start-up.

2. Hasil analisis lingkungan eksternal Bank OCBC NISP menggunakan PESTLE dan Porter's Five Forces. Melalui keenam faktor PESTLE ditemukan beberapa masalah baru bagi industri perbankan dimana saat situasi pandemi Covid-19 menyebabkan adanya kebijakan politik yang baru dan pertumbuhan ekonomi mengalami penurunan. Kendati demikian, Bank OCBC NISP menyampaikan bahwa perusahaan mampu menghindari kredit macet. Sejak awal pandemi, One Mobile untuk transaksi perbankan bagi individu sudah beroperasi dan mempertimbangkan nasabah korporasi tidak dapat untuk melakukan transaksi ke cabang maka bank juga mengeluarkan Velocity OCBC NISP untuk kebutuhan nasabah korporasi. Begitupun dengan teknologi, hukum, dan lingkungan memiliki kontribusi untuk transformasi digital Bank OCBC NISP. Untuk analisis Porter's Five Forces, faktor *Substitusi*, *Buyers*, dan *Suppliers* memiliki pengaruh yang tinggi terhadap transformasi digital Bank OCBC NISP. Memiliki produk pengganti yang cukup banyak dan dikarenakan banyaknya produk pengganti nasabah memiliki banyak pilihan untuk mengganti produk dan layanan perbankan dengan produk pengganti sehingga mengharuskan bank

untuk menciptakan produk dan layanan yang unggul bagi nasabah. Sejalan hal tersebut, bank memiliki ketergantungan terhadap pemasok lebih tepatnya pemodal. Namun, untuk faktor *new entrants* dan *Industry competitors* pengaruhnya tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh modal yang besar, peraturan pemerintah terhadap perbankan yang kompleks, dan keberhasilan Bank OCBC NISP untuk memberikan diferensiasi terhadap produk dan layanan digitalnya.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan analisis eksternal transformasi digital Bank OCBC NISP yang telah di digambarkan diatas, penulis memberikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut :

1. Selain berfokus pada digitalisasi perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan keamanan dari produk dan layanan digitalnya serta mampu menciptakan daya saing yang tinggi misalnya menghadapi persaingan di industri perbankan yang semakin ketat melalui persaingan harga.
2. Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, perusahaan dapat memperluas jangkauan melalui berbagai media sosial khususnya dengan mempertimbangkan target pasar dari program yang diadakan. Sejauh ini informasi yang disampaikan perusahaan yang bersifat *up to date* hanya melalui *website corporate* padahal target pasarnya adalah generasi muda.

4.3 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka ditemukan implikasi sebagai berikut :

1. Dalam menganalisis transformasi digital Bank OCBC NISP menggunakan teori konteks eksternal Mariam H. Ismail, Mohamed Khater, Mohamed Zaki dimana ditemukan bahwa teknologi, lingkungan operasi, pelanggan, kompetisi, dan startup mendorong keputusan perusahaan untuk menciptakan transformasi digital.
2. Analisis lingkungan eksternal menggunakan kerangka kerja PESTLE dan porter's Five Forces membantu perusahaan untuk mengidentifikasi fakta-fakta luas yang akan mendorong perusahaan menyusun strategi transformasi digital yang sesuai.

Daftar Pustaka

- atthariq, R. (2022, February 28). *Penyebab dan Dampak Krisis Moneter 1998*. From Gramedia: <https://www.gramedia.com/best-seller/penyebab-dan-dampak-krisis-moneter-1998/>
- Busthomi. (2022, May 25). *Bank OCBC NISP Hadirkan Konsep Premium Guest House di Medan*. From Top Business: <https://www.topbusiness.id/63767/bank-ocbc-nisp-hadirkan-konsep-premium-guest-house-di-medan.html>
- Diener, F., & Spacek, M. (2021). Digital Transformation in Banking: A Managerial Perspective on Barriers to Change. *Sustainability*, 3.
- Diskominfo. (2017, December 28). *Pengertian, keuntungan & kerugian E-government*. From Diskominfo: <https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>
- Ismail, M., Khater, M., & Zaki, M. (2017). Digital Business Transformation and Strategy: What Do We Know So Far? *Digital Transformation*, 7.
- Jane, O. (2022). *Strategic Management*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Jane, O. (2022). *Strategic Management*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022, April 22). *Ekonomi Mulai Pulih, namun Tetap Waspada Terjadinya Scarring Effect*. From Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.google.com/url?q=https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ekonomi-mulai-pulih-namun-tetap-waspada-terjadinya-scarring-effect/&sa=D&source=docs&ust=1655422056203248&usg=AOvVaw3AHsQM6PLtC1jMprQU7SeC>
- Kementerian Koordinator bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2022, May 09). *Kinerja Ekonomi Triwulan I-2022 Tumbuh Kuat, Prospek ke Depan Semakin Solid*. From Kementerian Koordinator bidang Perekonomian Republik Indonesia: [https://ekon.go.id/publikasi/detail/4063/kinerja-ekonomi-triwulan-i-2022-tumbuh-kuat-prospek-ke-depan-semakin-solid#:~:text=Ekonomi%20Indonesia%20pada%20pada%20Triwulan,Jer%20man%20\(4%2C0%25\)](https://ekon.go.id/publikasi/detail/4063/kinerja-ekonomi-triwulan-i-2022-tumbuh-kuat-prospek-ke-depan-semakin-solid#:~:text=Ekonomi%20Indonesia%20pada%20pada%20Triwulan,Jer%20man%20(4%2C0%25))
- Kementerian PPN/Bappenas. (2022, May 15). *Perkembangan Ekonomi Indonesia Dan Dunia*. From Kementerian PPN/Bappenas: <https://www.bappenas.go.id/updateekonomiindonesiaduniashow?q=Perkembangan%20Ekonomi&subtop=Perkembangan%20Ekonomi%20Indonesia%20Dan%20Dunia>
- Kominfo. (2022, January 25). *Dorong Transformasi Digital, Pemerintah Tingkatkan Alokasi Pendanaan Infrastruktur Digital*. From Kominfo: <https://kominfo.go.id/content/detail/39596/dorong-transformasi-digital-pemerintah-tingkatkan-alokasi-pendanaan-infrastruktur-digital/0/berita>
- Kompas.com. (2021, September 9). *Kredit Macet Naik akibat Pandemi, Ini Solusi yang Ditawarkan Bankir ke Jokowi*. From Kompas.com:

- <https://www.kompas.tv/article/209785/kredit-macet-naik-akibat-pandemi-ini-solusi-yang-ditawarkan-bankir-ke-jokowi>
- Moh.Nazir, P. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- OCBC NISP. (2022, May 01). OCBC NISP. From OCBC NISP:
<https://www.ocbcnisp.com/>
- OJK. (2021, October 26). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. From OJK:
<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan.aspx>
- OJK. (2022, May 27). *Peraturan Bank Indonesia tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum*. From OJK:
<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/pages/pbi-tentang-kewajiban-penyediaan-modal-minimum-bank-umum.aspx>
- Putri, c. A. (2022, April 21). *Simak! Sri Mulyani Beberkan Beratnya Kondisi Ekonomi Saat Ini*. From CNBC Indonesia:
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20220421101511-4-333474/simak-sri-mulyani-beberkan-beratnya-kondisi-ekonomi-saat-ini>
- Rizkinaswara, L. (2021, December 29). *Menkominfo Sebut Pandemi Mempercepat Transformasi Digital*. From Kominfo:
<https://aptika.kominfo.go.id/2021/12/menkominfo-sebut-pandemi-mempercepat-transformasi-digital/>
- Stettinus, W., Wood, R., Doyle, J., & Colley, J. (2005). How to Plan and Execute Strategy. *Strategy*, 9.
- Suyudi, T. (2021, March 31). *Digitalisasi Jadi "Senjata" ASEAN Pulihkan Ekonomi*. From It Works: <https://www.itworks.id/38465/digitalisasi-jadi-senjataasean-pulihkan-ekonomi.html>
- Tapscott, D. (1997). Strategy in the new economy. *Strategy & Leadership*, 8-14.