EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.6, No.1, November 2026

Analisis Dampak Digitalisasi Manajemen Pada PT Bank Mega KCP HR Muhammad Di Surabaya

Ratna Sari[1], Muhammad Anasrulloh[2], Moh. Gufron[3]
[1,2,3] Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung, Indonesia
E-mail: ratnachan89@gmail.com, m.anasrulloh@ubhi.ac.id, gufronubhi@gmail.com

Article History:
Received: 01 Juli 2026
Revised: 06 Juli 2026
Accepted: 18 Oktober 2026

Keywords: *Digitalisasi, MSmile, Manajemen, Bank Mega*

Abstract: *Tujuan penelitian ini adalah untukmelihat bagaimana dampak di era digitalisasi pada manajemen keuangan Bank Mega, serta pengaruh layanan transaksi keuangan dan kepuasan nasabah menggunakan aplikasi digital Bank Mega yaitu MSmile. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan instrumen dokumentasi, wawancara dan observasi. Adanya transformasi kesistem digitalisasi ini Bank Mega dapat meningkatkan kualitas layanan keuangan nasabah lebih mudah dan efisien, serta dalam manajemen internal Bank Mega dapat meningkatkan pendapatan (Return on Asset), meminimalisir kredit macet (Non Performing Loan) dan adanya pengurangan jumlah karyawan. Pentingnya AI sangat diutamakan dalam setiap aplikasi digital Bank Mega khususnya MSmile, namun peningkatan kesadaran atau awarness staff internal maupun nasabahjuga perlu diutamakan dalam mendukung dan membantu terjadinya tindak penipuan (fraud) dan kebocoran data pribadi maupun data keuangan nasabah.*

PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi seperti sekarang ini, setiap kegiatan manusia tidak terlepas dari pengaruh teknologi yang terus berkembang. Perkembangan teknologi yang sangat terlihat yaitu pada sektor teknologi informasi. Dampak teknologi informasi yang paling banyak terpengaruh yaitu pada sektor ekonomi khususnya yaitu pada sektor perbankan. Pesatnya perkembangan teknologi dan ketatnya persaingan perbankan di Indonesia, membuat perusahaan terus mengeluarkan inovasi dalam pelayanan terhadap nasabah agar dapat bersaing. Beberapa tahun lalu jika ingin membuka rekening bank baru, calon nasabah harus datang langsung ke kantor cabang bank dengan membawa berbagai dokumen yang dibutuhkan. Kini hanya dengan cukup menggunakan smartphone dan melakukan video call dengan staff bank untuk membuka rekening baru. Dalam hitungan menit rekening pun bisa langsung terbentuk dan aktif. Ini merupakan bukti nyata dari digitalisasi perbankan yang mengubah cara lembaga bank beroperasi dan berinteraksi dengan nasabah. Digitalisasi perbankan sendiri adalah proses transformasi digital pada layanan perbankan. Dalam hal ini adopsi dan integrasi teknolog digital dilakukan untuk mengubah cara bank beroperasi dan memberikan layanan kepada nasabah.

Proses digitalisasi perbankan lebih dari sekedar memberikan pelayanan perbankan

berbasis digital, tetapi bagaimana memanfaatkan teknologi digital untuk memperbarui proses bisnis tradisional, meningkatkan efisiensi, menciptakan pengalaman nasabah yang lebih responsif hingga memperkuat keamanan dataBank memiliki peran penting dan besar di dalam kehidupan masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Bank berfungsi sebagai sarana untuk melakukan transaksi keuangan, untuk berinvestasi, melakukan pengiriman uang aktivitas pembayaran serta penagihan. Bank perlu melaksanakan kinerja operasional dengan baik untuk menjaga kepercayaan masyarakat, dengan perkembangan teknologi informasi inilah masyarakat memasuki dan bisa memanfaatkan teknologi di bidang layanan keuangan yang telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan.

Tuntutan digitalisasi perbankan diperkuat oleh berbagai faktor pendorong pengembanga digital bank di Indonesia, mengingat Indonesia merupakan perekonomian yang berpotensi besar untuk menyerap arus digitaliasi . Faktor pendorong tersebut tercermin dalam 3 (tiga) aspek utama yaitu peluang digital, perilaku digital, dan transaksi digital. Peluang digital antara lain meliputi potensi demorafis, potensi ekonomi, dan keuangan digital, potensi penetrasi penggunaan internet, serta potensi peningkatan konsumen. Perilaku digital diantaranya meliputi kepemilikan smartphone dan pengunaan aplikasi mobile. Transaksi digital meliputi transaksi perdagangan *online*, transaksi *digital banking*dan transaksi uang elektronik.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018[1], layanan *digital branch* bank digital merupakan layanan atau aktivitas perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan media eletronik atau digital yang dimiliki bank dan/atau melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah. Bank digital memfasilitasi calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk mendapatkan informasi mengenai produk bank, melakukan registrasi nasabah, membuka rekening, melakukan komunikasi, melakukan transaksi perbankan dan menutup rekening, termasuk memperoleh informasi dan/atau transaksi di luarkategori perbankan, diantaranya investasi, transaksi *e-commerce* dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

Menurut Wadesango & Magaya (2020)[2] perbankan digital adalah sebuah digitalisasi dari semua kegiatan tradisional dan program perbankan secara bertahap yang diberikan kepada nasabah ketika mengunjungi kantor cabang bank secara fisik yang meliputi kegiatan seperti penarikan dan transfer uang, pengelolaan rekening giro/tabungan, pembayaran tagihan dan akun jasa.

Bank digital dan beragam fitur *digital banking* memiliki keterkaitan yang erat. Bank digital tumbuh karena adanya inovasi fitur-fitur *digital banking* yang dibentuk untuk merespon kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses dan penggunaan internet serta teknologi dalam industri perbankan, namun karakteristik bank digital lebih kompleks dibandingkan *digital banking*. Bank digital memiliki dua aspek yang sangat kritikal, yaitu data dan teknologi. *Open banking* mewajibkan komunikasi data antar para pihak berjalan secara baik dan juga aman, sebab nilai jual utama dari bank digital adalah kemudahan dan kenyamanan transaksi yang didukung oleh teknologi, didukung oleh prinsip perbankan yang mengutamakan kehati-hatian untuk menjaga tingkat kepercayaan masyarakat.

Ekonomi digital adalah bentuk kegiatan ekonomi yang berfokus pada penggunaan teknologi digital sebagai kunci dalam melakukan berbagai aktivitas okonomi. Transformasi ekonomi digital di Indonesia bukan sekedar soal teknologi, tetapi tentang bagaimana masyarakat,terutama generasi muda mengubah cara mereka dalam berinteraksi dengan uang, produk dan nilai. Seiring dengan transisi menuju ekonomi digital yang lebih inklusif dan modern,

[1] "LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN." [2]Magaya, *Repository UAJY*.

Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dalam adopsi teknologi pembayaran digital dalam beberapa tahun terakhir. Industri pembayaran merupakan salah satu dari banyak sektor dalam ekonomi digital yang mengalami kemajuan inovasi teknologi.

Salah satu inovasi yang mrevolusi metode pembayaran adalah Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS), yang dibaca "Kris". QRIS merupakan sistem pembayaran berstandar QR Code yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi layanan pembayaran digital dalam satu platform yang mudah diakses dan digunakan di Indonesia. Perkembangan QRIS sebagai alat transaksi digital sangat masif karena didukung oleh pertumbuhan volume transaksi yang tinggi. InterActive QRIS (2025) menyampaikan bahwa pertumbuhan transaksi QRIS berhasil mencapai 162% pada Juli 2025[2], dengan peningkatan jumlah pengguna dan merchant sebanyak lebih dari 50 juta merchant per Juli 2025, serta kemudahan penggunaan yang terintegrasi untuk berbagai e-wallet dan mobile banking. Angka ini menunjukkan bahwa efisiensi dan kemudahan QRIS telah diakui dan dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat Indonesia.Layanan perbankan digital lainnya yang mudah diakses oleh nasabah tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang adalah Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking, Pembukaan Rekening secara *online.*

Salah satu aspek yang menjadi indikator utama keberhasilan perbankan dalam menghadapi era digital adalah kinerja keuangan. Dalam perbankan, kinerja keuangan mencerminkan efisiensi, profitabilitas, dan kemampuan bank dalam mengelola sumber daya serta memberikan nilai tambah kepada para pemangku kepentingan. Digitalisasi memungkinkan bank mengurangi biaya operasional dan mempercepat transaksi. Pengurangan biaya ini berkontribusi positif pada probabilitas bank yang diukur melalui *Return on Assets* (ROA)[3] dan *Net Interest Margin* (NIM), Non Performing Loan (NPL). Indikator rasio keuangan yang berpengaruh terhadap efisiensi*Return on Assets* (ROA), merupakan rasio perbandingan laba bersih dengan sumber daya atau total asset yang seringkali digunakan sebagai indikator perbankan terhadap efisiensi. Untuk indikator *Non Perfoming Loan* (NPL), merupakan indikator yang menunjukan proporsi kredit yang mengalami masalah pembayaran atau kemungkinan besar tidak akan dilunasi oleh peminjam (debitur). Indikator *Net Interest Margin*(NIM), merupakan rasio profitabilitas yang mengukur kemampuan manajemen bank dalam mengelola aset produktifnya untuk menghasilkan pendapatan bunga bersih. Rasio*Net Interest Margin* (NIM) mencerminkan selisih antara pendapatan bunga yang diperoleh dari pinjaman dan investasi dengan beban bunga yang dibayarkan kepada nasabah. *Non Performing Loan*(NPL) yang tinggi menunjukan banyak kredit macet yang akan menurunkan pendapatan bunga bank dan meningkatkan beban biaya pencadangan kerugian kreditsehingga berdampak negatif pada laba dan pada akhirnya dapat menurunkan *Net Interest Margin* (NIM).Sedangkan *Net Interest Margin* (NIM)[4] yang terlalu tinggi mengindikasikan bank menerapkan suku bunga pinjaman yang sangat tinggi, yang berpotensi memberatkan debitur dan justru dapat meningkatkan resiko *Non Performing Loan* (NPL) di masa depan jika nasabah gagal bayar.

Pentingnya mengetahui faktor-faktor yangberpengaruh terhadap efisiensi bank digital adalah sebagai landasan untuk memperbaiki kinerja yang telah dilakukan dan digunakan sebagai masukan-masukan bagi manajemen bank dalam membuat kebijakan guna mencapai target kinerja bank. Oleh sebab itu, bank digital yang belum optimal dalam mengelola kinerja perusahaan perlu untuk melakukan evaluasi terkait tingkat efisiensi dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap

[2] *QRIS Interactive*.

[3] "Kenali Apa Itu Return on Asset (ROA), Fungsi, & Perhitungannya."

[4] Jesselyn, *ANALISIS PENGARUH DIGITAL BANKING TERHADAP PROFITABILITAS BANK*.

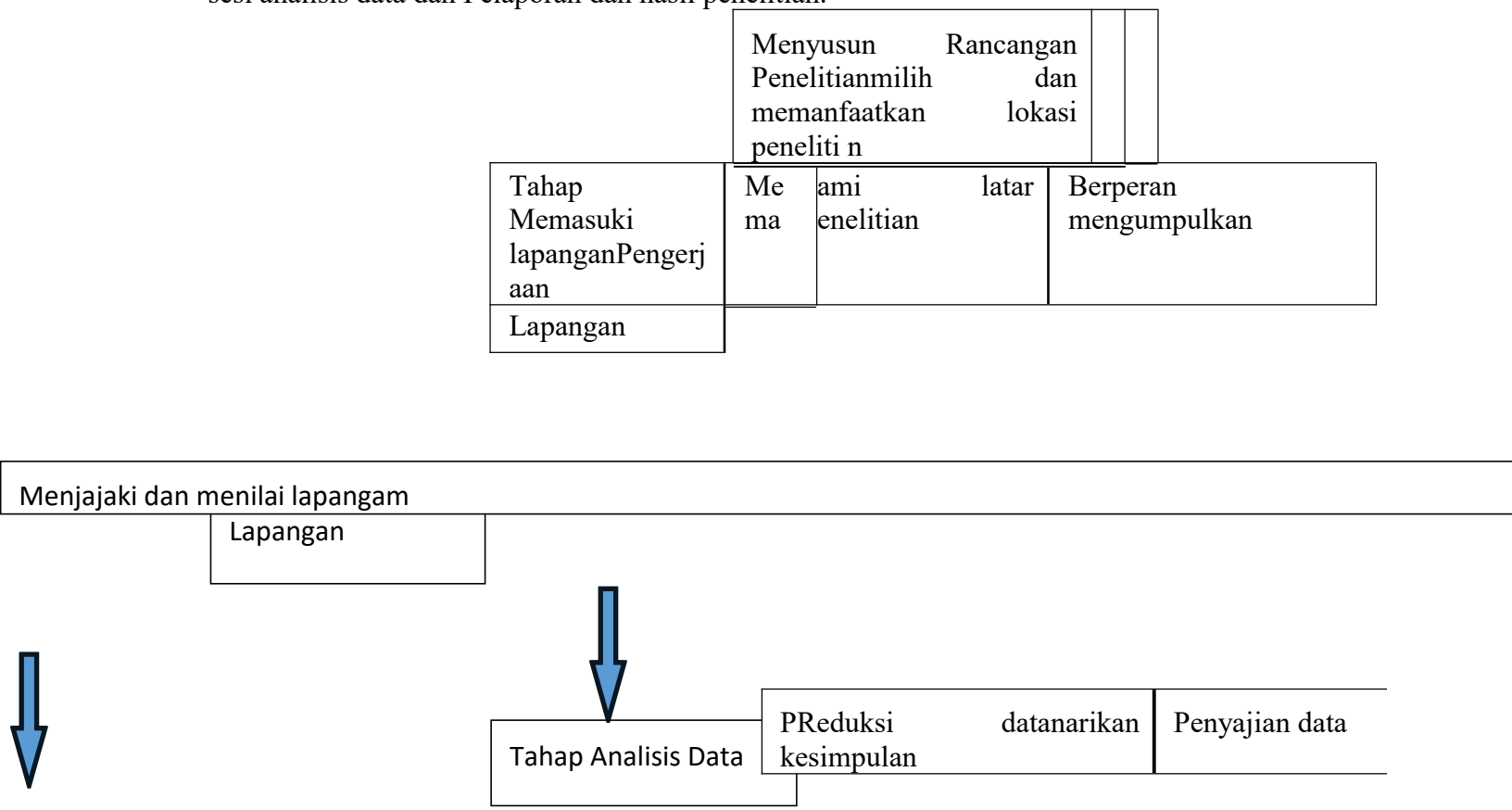
efisiensi.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami peristiwa yang dialami oleh individu atau sekelompok orang seperti perilaku, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara mendalam dan hasilnya akan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Andriany, 2023) Jenis penelitian yang digunakan peneliti menggunakan Penelitian Kualitatif, yaitu penelitian yang berbentuk kata dan tabel.Penelitian yang akan digunakan untuk menjelaskan dan menyampaikan fakta yang telah terjadi di masyarakat. Studi dokumen dalam penelitian kualitatif ini adalah metode pengumpulan data dengan menganalisis bahan tertulis, atau fisik (seperti catatan, buku, memo, undang-undang) untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena, seringkali sebagai pelengkap observasi dan wawancara. Tujuan yang ingin didapat dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana dampak keuangan dan kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi M-Smile.

Pendekatan ini digunakan untuk menentukan suatu objek tertentu yang akan dikaji secara mendalam untuk mengungkapkan realitas dibalik penggunaan aplikasi M-Smile.Peneliti akan membahas dimana bank Mega berhasil menghadirkan teknologi informasi khususnya aplikasi MSmile yang memudahkan pelayanan ke seluruh lapisan masyarakat dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dimana pun dan kapan pun dengan aman dan nyaman.

Menurut Prof. Dr. Lexy J. Moleong 2017 terdapat 4 tahapan dalam penelitian kualitatif yang wajib dilakukan sebagai berikut : Tahap pra-lapangan, Tahap pekerjaan lapangan, Tahap sesi analisis data dan Pelaporan dan hasil penelitian.



Tahap Pelapor dan Hasil penelitia	Penyusunan laporan

Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan tahapan-tahapan prosedur penelitian sebagai berikut :

1. **Tahap pra – lapangan**
   a. Menyusun rancangan penelitian
      Pada tahap ini peneliti mengajukan judul penelitian "Analisis Dampak Digitalisasi Manajemen Pada PT Bank Mega KCP Hr Muhammad di Surabaya".
   b. Memilih lapangan penelitian
      Peneliti memilih Bank Mega KCP Hr Muhammad di Surabaya sebagai objek penelitian karena kantor cabang tersebut dianggap bisa menjadi tempat yang sesuai dengan topik penelitian.
   c. Menjajaki dan menilai lapangan
      Tahap berikut merupakan observasi dan orientasi di lapangan untuk memastikan bahwa KCP Hr Muhammad di Surabaya adalah tempat yang sesuai sebagai tempat penelitian bagi peneliti.
   d. Memilih dan Memanfaatkan Informan
      Peneliti memilih informan yang relevan dengan topik yaitu Customer Service, Teller dan Relationship Manager yang memang sering melakukan pelayanan langsung ke nasabah. Wawancara dilakukan juga kepada beberapa nasabah yang datang langsung ke KCP Hr Muhammad untuk meneliti perbandingan dalam kepuasan pelayanan.
2. **Tahap Pekerjaan Lapangan**
   a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
   b. Memasuki lapangan
   c. Berperan serta dalam pengumpulan data
      Merumuskan masalah dan Tujuan yaitu mengetahui perkembangan digitalisasi pada bank Mega sejak berdiri hingga berkembang sampai saat ini, minat dan kepuasan nasabah pada layanan digital bank Mega serta pengaruh bank Mega pada ekonomi masyarakat yang menggunakan produk maupun layanan digital bank Mega.
3. **Tahap Analis Data**
   a. Mengelola data hasil penelitian yang telah dilakukan pada tahap pelaksanaan penelitian.
   b. Melakukan analisis terhadap seluruh hasil data penelitian yang diperoleh sehingga data mudah dipahami dan semua data dapat diinformasikan kepada orang lain dengan jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Saat ini Bank Mega sudah memiliki jumlah kantor sebanyak 361 dengan rincian kantor cabang 55, kantor cabang pembantu 305, kantor fungsional 1, ditambah kantor wilayah 8, kantor pusat 1 dan ATM 526 yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Strategi Bank Mega adalah

Peningkatan Dana pihak ketiga dengan transformasi kantor cabang dengan fokus ke customer ecosystem, menurunkan COF melalui peningkatan DPK murah, meningkatkan volume kredit dan perbaikan kualitas kredit, mengembangkan transaksi banking dan efisiensi biaya. Visi Bank Mega adalah menjadi kebanggan bangsa yang berarti Memiliki reputasi dan kinerja finansial yang unggul, Memiliki Customer Value Proposition yang unik, memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan profesional, memberi kontribusi nyata kepada masyarakat. Misi Bank Mega mewujudkan hubungan baik yang berkesinambungan dengan nasabah melalui layanan perbankan inovatif dan sinergi dengan didukung olehekosistem yang terintegrasi, sumber daya manusia yang profesional serta kemampuan kinerja organisasi terbaik untuk memberikan nilai

Dengan berkembangnya sistem digitalisasi, Bank Mega lebih mengutamakan layanan digital seperti :

- MILA (Mega Intelligent Assistant) yaitu layanan Chatbot Bank Mega untuk mempermudah nasabah dan masyarakat pada umumnya dalam mendapatkan informasi umum seputar produk dan layanan Bank Mega yang dapat diakses 7x24 jam di nomor 0822 0822 5000.
- M-Smile (Mega Smart Mobile) yaitu sebuah terobosan dari Bank Mega untuk memberikan kemudahan aktivitas perbankan hanya denganmenggunakan smartphone. Mulai dari layanan produk simpanan, kartu kredit dan uang elektronik, tarik tunai tanpa kartu di ATM Bank Mega, transaksi QR di merchant, dan berbagai informasi promo dalamgenggamanmu. Dalam M-Smile ada Single Customer View (info saldo, transaksi, mutasi, billing statement kartu kredit, serta informasi account Bank Mega lainnya),
  Bayar, Beli dan Top Up (pulsa telepon, listrik, bayar tagihan, top up e-wallet dan MMoney), QRIS TUNTAS (Transfer, Tarik Tunai dan Setor Tunai), QRIS Cross Border (transaksi pembayaran non tunai di luar negeri di Malaysia, Singapura, Thailand), Tap to Pay (metode pembayaran nirsentuh menggunakan smartphone berfitur Near Field Communication (NFC) pada EDC), Layanan Tabungan, kartu kredit dan apply, Transfer (Realtime, SKN, Kliring, RTGS).

Terlampir tabel perbedaan inovasi sebelum dan sesudah transformasi ke era digitalisasi :

	Era Pandemi	Sesudah Era Digital
Jumlah Karyawan	6.498 orang	4.271 orang
Non Performing Loan	Sekitar 1,38 %	Turun menjadi 1,07 %
Return On Asset	Dari 2,56 %	Naik menjadi 3,10 %
M-Smile	Chatbot	MILA, Chatbot, Tap to Pay
Credit Card	4 jenis kartu (Travel Card, Platinum Card, Gold Card, Infinite Card)	6 Jenis kartu, tambahan Bliv Card, Co-Branding Metro dan Transmart Card
Promo dan Reward	Hanya di Transmart	Transmart, CT Corp, XXI Cinema, Travel Fair
Paperless atau *Go Green*	Ada penurunan sebanyak 2,75 juta lembar	Lebih mengalami penurunan sebanyak 11,17 juta lembar

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat perbedaan perbandingan inovasi yang dilakukan

bank mega sebelum transformasi (di era covid) dan saat ini sesudah transformasi ke era digitalisasi, bahwa pelayanan dan penawaran kemudahan penggunaan produk serta efektifitas dan efisiensi semakin diunggulkan kepada nasabah bank Mega. Tidak hanya berdampak ke nasabah, namun juga berdampak kepada karyawan dan perusahaan bank Mega sendiri.
Dimana bank Mega berusaha memanfaatkan digitalisasi ini untuk meningkatkan keuntungan perusahaan dan meningkatkan jumlah nasabah namun dengan cara yang mudah dan meminimalisir biaya operasional cabang.

Hambatan pelaksanaan di era digitalisasi dalam melindungi data pribadi nasabah juga dapat terjadi, baik hambatan internal maupun hambatan eksternal. Kelalaian staff bank Mega baik secara sengaja maupun tidak sengaja dapat menimbulkan masalah besar baik bagi nasabah maupun bank Mega sendiri. Pelanggaran yang terjadi akan langsung mendapatkan sanksi sesuai klasifikasi tindakan atau pelanggaran seperti sanksi pidana, perdata maupun sanksi administrasi. Untuk mengatasi penyalahgunaan data, PT Bank Mega menerapkan aturan yang disebut Clear Desk and Clear Screen dengan mengeluarkan Surat Edaran PT Bank Mega Tbk No. 284 Tahun 2024 tentang Clear Desk and Clear Screen. Pihak-pihak yang memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan informasi keuangan nasabah dan simpanan diatur dalam Pasal 47 ayat (2) UndangUndang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yaitu “Anggota Dewan Komisari, Direksi, Pegawai Bank, atau pihak terafiliasi lainnya”. Bank Mega mewajibkan semua karyawan sebelum meninggalkan meja, ruangan kerja, tempat menggandakan dokumen harus merapihkan dokumen, menyimpan dokumen data atau informasi confidential/restricted dengan tujuan untuk mengurangi potensi resiko pelanggaran, penyalahgunaan, dan pencurian data atau informasi nasabah dari internal bank.

Infrastruktur yang disediakan oleh bank Mega memiliki peran penting terutama dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. Namun dalam penerapan nya aspek keamanan data atau dokumen harus menjadi perhatian utama. Jika keamanan tidak dijaga dengan baik, masalah dikemudian hari dapat muncul yang berpotensi menimbulkan keluhan nasabah. Berdasarkan POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan pada pasal 1, bahwa keluhan atau komplain dari nasabah terhadap layanan yang tidak sesuai dengan harapan, terutama jika mengakibatkan kerugian finansial disebut sebagai pengaduan.

A. Hambatan Internal

Pada saat proses penerimaan staff baru bank Mega melakukan pembekalan training untuk menambah pengetahuan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah, meminimalisir terjadinya fraud, meningkatkan pemahaman tentang keamanan siber seperti phising, mallware, dan serangan rekayasa sosial. Hambatan internal terjadi jika staff bank baik secara sengaja atau tidak membocorkan informasi data pribadi dan keuangan nasabah ke pihak luar baik di dalam atau luar lingkungan kerja bank Mega. Staff CS yang meninggalkan dokumen diatas meja kerja, meninggalkan layar komputet kerja tanpa terkunci, dan lainnya. Jika ada data nasabah yang sudah kadaluarsa dan perlu dilakukan perubahan data maka nasabah akan dihubungi langsung oleh staff bank, jika nasabah tidak bisa dihubungi melalui telepon maka akan dilakukan visit ke alamat nasabah yang tertera di sistem bank. Pencegahan lain seperti nasabah tidak mau lagi datang ke kantor cabang karena saldo tabungan di bank Mega sudah tidak ada lagi, kondisi seperti ini maka staff marketing membuat berita acara yang berisikan informasi penutupan rekening dan nasabah tidak lagi mau datang ke kantor cabang, selanjutnya dokumen diproses sesuai prosedur yang berlaku.

B. Hambatan Eksternal

Hambatan eksternal terjadi saat calon nasabah yang datang membawa identitas orang lain atau palsu dan berusaha menggunakannya untuk membuka rekening bank Mega. Selain itu pembobolan data pribadi nasabah melalui sistem bank atau aplikasi lainnya seperti phising,korban tidak sadar bahwa ia sasaran kejahatan dan memberikan data sensitif seperti detail kartu kredit dan perbankan, kata sandi dan informasi sensitif lainnya. Pelaku kejahatan menelpon korban mengatasnamakan bank selanjutnya dengan mengiming-iming hadiah sehingga korban terpengaruh bujuk rayu dan sukarela memberikan data pribadi berupa PIN, kode OTP. Untuk menghindari hal itu, pihak bank selalu mengedukasi nasabah untuk periksa kembali kebenaran nomor panggilan masuk apakah terverifikasi benar dari pihak bank Mega. Jika nasabah merasa ragu bisa menghubungi sendiri ke staff marketing atau datang langsung ke kantor cabang bank Mega terdekat untuk meminta konfirmasi dari kejadian seperti itu.

Apapun resiko yang mungkin terjadi dalam operasional bank akan menjadi tanggung jawab penyelenggara jasa perbankan. Jika seorang nasabah mengalami kerugian akibat kelalaian pihak bank, maka pihak bank bertanggung jawab dan bisa dihadapkan pada gugatan dari nasabah tersebut. Ketentuan mengenai tanggung jawab bank dalam menjaga dana nasabah dapat ditemukan dalam peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dalam Pasal 10 menyatakan bahwa penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara.

Bank Mega mengatasi serangan cyber melalui kombinasi penguatan infrastruktur teknologi, sertifikasi standar international. Dan edukasi nasabah. Sebagai langkah proaktif, bank Mega mengintegrasikan aspek tata kelola untuk memperkuat ketahanan ekonomi digital jangka panjang. Berikut adalah beberapa cara bank Mega mengatasi dan mencegah serangan siber :

1. Penguatan infrastruktur dan Standar Keamanano Sertifikasi ISO 27001:2022 & ISO 27701:2019, Bank Mega telah meraih sertifikasi ini untuk keamanan indormasi dan perlindungan data pribadi, yang menandai komitmen pada standar internasional dan pemenuhan regulasi (OJK, Kominfo, BSSN).
    - Implementasi QRIS Cross Border, mendukung transaksi aman di luar negeri dengan teknologi yang aman dan nyaman.
    - Pengembangan AI dan Infrastruktur Digital, melakukan penguatan infrastruktur digital untuk mengantisipasi kejahatan siber yang makin canggih.
2. Prosedur Teknis dan Proaktifo Cyber Exercise Bankwide, melakukan simulasi serangan siber secara berkala (identifikasi risiko, penyusunan skenario, pengujian) untuk memperkuat mitigasi.
    - Otentikasi Mega OTP, mewajibkan penggunaan One Time Password (OTP) untuk setiap transaksi di Mega Internet guna mencegah akses tidak sah. o Monitoring Whistleblowing System (WBS), menyediakan mekanisme bagi nasabah untuk melaporkan dugaan pelanggaran atau kecurangan internal.
    - Perubahan Nomor Layanan SMS, mengubah nomor layanan SMS (contoh 3377 menjadi 83377) untuk meningkatkan keamanan notifikasi.
3. Edukasi dan Perlindungan Nasabaho Edukasi Anti Phishing, mengimbau nasabah untuk tidak membagikan kode OTP, PIN atau data pribadi kepada siapa pun termasuk staff bank Mega.

- Klarifikasi Resmi, dimana bank Mega aktif mengklarifikasi modus penipuan seperti menegaskan bahwa call centre hanya menerima panggilan dan tidak melakukan call out. o Prosesur pengaduan, memfasilitasi nasabah yang menjadi korban

KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bank Mega terus berinovasi dan berusaha mengembangkan pelayanan serta penjualan produk perbankan yang lebih cepat, mudah dan efisien bagi seluruh nasabah atau masyarakat luas. Sistem perbankan digital bank Mega juga didukung dengan AI (*Artificial Intelligence*) yang berperan penting dalam kemudahan transaksi nasabah yang bisa dilakukan dimana pun dan kapan pun, keamanan data pribadi nasabah, serta efisiensi operasional. Hanya ada beberapa nasabah yang tidak menggunakan aplikasi MSmilediakibatkan oleh tidak adanya jaringan dan sulitnya memahami sistem digital, biasanya terdapat pada nasabah usia non produktif yang lebih memilih mengandalkan sanak saudara ataupun bertransaksi langsung datang ke kantorcabang bank Mega.

Di sisi lain pada era digitalisasi ini juga memiliki dampak dalam pengurangan atau efisiensi jumlah karyawan atau staff bank Mega, yang memang terlihat tidak menyenangkan dan kurang menguntungkan bagi beberapa staff bank Mega karena kehilangan pekerjaan, namun bank Mega tetap berkomitmen menjaga dan mendukung kesejahteraan para staf serta menjaga stabilitas kegiatan operasional di kantor cabang. Dimana para staff bank Mega dipermudah dalam melayani setiap kegiatan transaksi nasabah, dengan mudah dan cepat, sehingga mengurangi penumpukan antrian layanan nasabah di kantor cabang. Sistem digital bank Mega juga memudahkan para staff dalam melakukan *cross selling* atau penjualan produk perbankan ke nasabah secara luas dimana pun dan kapan pun.

Sistem Operasional dan Prosedur bank Mega juga secara langsung mendukung para staff dalam menjaga dan melindungi kerahasiaan data pribadi nasabah dari tindakan penipuan atau *fraud* yang bisa berakibat kerugian secara financial ataupun reputasi bagi nasabah ataupun staff bank Mega. Dengan diberikannya pelatihan atau *training* secara online juga bisa menjaga efisiensi kegiatan operasional cabang. Fokus bank Mega terus menjaga kepuasan, kenyamanan setiap nasabah dalam bertransaksi lewat aplikasi M-Smile, sehingga kepercayaan nasabah yang terjaga dapat memberikan dampak positif pada reputasi dan keberlangsungan PT Bank Mega ke depannya.Tantangan ini memperlihatkan bahwa perlindungan datapribadi memerlukan kesatuan antara aspek hukum, teknis, dan budaya organisasi yang kuat, dalam konteks ini perlindungan data pribadi tidak hanya menjadi kewajiban formal tetapi juga menjadi fondasi kepercayaan dalam relasi antara nasabah dan lembaga perbankan.

Berdasarkan hasil penelitian perlindungan data belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat celah yang memungkinkan terjadinya kebocoran informasi, baik akibat kelalaian petugas maupun serangan eksternal yang tidak terdeteksi. Ketidaksadaran sebagian karyawan terhadap pentingnya menjaga privasi nasabah mengenai hak atas data pribadi menyebabkan rendahnya partisipasi publik dalam pengawasan. Upaya perlindungan belum dapat dikatakan efektif apabila belum diiringi dengan peningkatan kesadaran kolektif di tingkat operasional. Perlindungan data pribadi akan lebih kuat jika diarahkan pada penguatan regulasi internal, optimalisasi teknologi informasi, serta transformasi sikap dan perilaku seluruh elemen organisasi.

DAFTAR REFERENSI

Bank Mega. *Laporan Tahunan*. 2025. https://cdn.bankmega.com/prod.mega.cms.media/filer_public/ef/18/ef187143-b4ba-4c3f-ad59a75704a6b640/ar_2025_bank_mega_ina_compressed.pdf?_gl=1*1pvg21i*_gcl_au*ODc2MzM0 MjMuMTc3ODgxOTkzNw..

Bank mega. *Laporan Tahunan Bank Mega*. 2024. https://bankmega.com/media/filer_public/04/e0/04e0b3ec-b930-499d-b11892ad1ecc90a5/ar_bank_mega_2023_id.pdf.

Bank Mega. *Memberdayakan Teknologi Untuk Keberlanjutan*. 2024. https://www.idx.co.id/StaticData/NewsAndAnnouncement/ANNOUNCEMENTSTOCK/From_E REP/202503/7605794e0f_0adf8bc5d2.pdf.

Dr. Arif Rachman. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. 2024. https://www.researchgate.net/profile/Hery-Purnomo/publication/377469385_METODE_PENELITIAN_KUANTITATIF_KUALITATIF_DAN_RD/links/65a89006bf5b00662e196dde/METODE-PENELITIAN-KUANTITATIF-KUALITATIF-DAN-R-D.pdf?__cf_chl_tk=nCoUyuEGaYY_sI703pQR98sN2_hY3g4HU1pMZwpG_us-1739947478-1.0.1.1-LdQU9dWiAysvCtpvd4Uu6KNXvu7bCNUUxgfLLZulaEo.

Indonesia, Bank. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran*. 2014. https://peraturan.bpk.go.id/Details/136965/peraturan-bi-no-161pbi2014-tahun-2014.

Jesselyn, Julia Haryono. *ANALISIS PENGARUH DIGITAL BANKING TERHADAP PROFITABILITAS BANK*. 2024. https://www.researchgate.net/publication/383513841_ANALISIS_PENGARUH_DIGITAL_BANKING_TERHADAP_PROFITABILITAS_BANK.

"Kenali Apa Itu Return on Asset (ROA), Fungsi, & Perhitungannya." *Redaksi OCBC*, 2023. https://www.ocbc.id/id/article/2021/08/12/roa-adalah.

"LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN." *Otoritas Jasa Keuangan*, 2018. https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-PengaduanKonsumen-di-Sektor-Jasa-Keuangan/POJK%2018-2018%20%281%29.pdf.

"Layanan Perbankan Digital." *Otoritas Jasa Keuangan*, 2018. https://ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digitaloleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf.

Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. 2014. https://id.scribd.com/document/379441196/Metode-Penelitian-Kualitatif-Lexy-J-Moleong.

Luh, Lina Agustin. *Pengaruh Risk Based Bank Rating Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Profitabilitas Pada Perbankan*. 2020. file:///C:/Users/yudhi/Downloads/ananta,+9_Agustini_342351.pdf.

Magaya, Wadesango. *Repository UAJY*. 2020. https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/34614/2/210325968_Bab%201.pdf.

Marcus, Weinelt dan Goutrobe. *Ekonomi Digital*. n.d. http://repository.uinsuku.ac.id/7651/5/5.%20BAB%20II.pdf.

Otoritas Jasa Keuangan. *Tata Kelola Kecerdasan Artifisial Perbankan Indonesia*. 2023. https://ojk.go.id/id/Publikasi/Roadmap-dan-Pedoman/Perbankan/Documents/Tata%20Kelola%20Kecerdasan%20Artifisial%20Perbankan%20Indonesia.pdf.

PENGARUH PENERAPAN BRANCHLESS BANKING DAN E-BANKING TERHADAP KINERJA KEUANGAN SEKTOR PERBANKAN DI INDONESIA. 2020. file:///C:/Users/yudhi/Downloads/2428-Article%20Text-5818-1-10-20200814.pdf.

"Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum." *Otoritas Jasa Keuangan*, 2018. https://peraturan.bpk.go.id/Details/128612/peraturan-ojk-no-12-pojk032018-tahun-2018.

Putu Denisya, Ni. *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Oleh Bank Dalam Transaksi Melalui Internet Banking*. 2024. https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juprehum/article/view/8088/5969.

QRIS Interactive. 2025. https://qris.interactive.co.id/homepage/blogdetail.php?lang=en&page=MjE5.

Singh, RanjitPal. *Biaya & Rincian Pengembangan Integrasi AI*. 2024. https://richestsoft.com/id/blog/ai-integration-development-cost/.

Susanty, Adriani. *Metode Penelitian Kualitatif*. 2023. file:///C:/Users/yudhi/Downloads/E-BOOKMETODEPENELITIANKUALITATIF.pdf.

Vera, Vebiana. *Perbankan Digital , Pengalaman Pelanggan, Dan Kinerja Keuangan Bank Syariah*. n.d. file:///C:/Users/yudhi/Downloads/ann,+111_PROSIDING+(3)_OKEDIT%20(1).pdf.