

ASPIRASI FPP

FAKULTI PENGURUSAN DAN PERNIAGAAN, UTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN, KAMPUS SEREMBAN

ISSN 2735-0525

EDISI 1, 2024

REKABENTUK DALAMAN
Pengaruh Psikologi Pelanggan

Kejayaan Media Sosial Dalam Industri
Perniagaan:
Konteks Perniagaan Viral Menuju Era IR4.0

Pengubahan Wang & Pengelakan Cukai:
Kesan Terhadap Ekonomi, Sosial dan Politik

PASCA PANDEMIK:
10 Idea Trending
Perniagaan Kecil di Malaysia

SYAQIST
PENERAJU
CADAR PATCHWORK
PREMIUM

TEKNOLOGI DALAM PERNIAGAAN
RAHMAT ATAU SUMPAHAN?

KEWANGAN DAN PELABURAN

PERBANKAN DIGITAL – TRANSFORMASI PERADABAN MANUSIA

Mohd Elfee Ab Rashid, Iskandar Ariffin & Dr Bashir Ahmad Shabir Ahmad



Transformasi digital merupakan satu bentuk perubahan dalam sejarah peradaban manusia di mana teknologi, khususnya teknologi digital, menjadi pendorong utama perubahan dalam sektor ekonomi, sosial, dan budaya. Era digitalisasi ini dicirikan dengan penggunaan meluas peralatan dan platform digital yang telah merevolusikan cara kita berkomunikasi, bekerja, dan dalam menjalani kehidupan. Daripada kebangkitan internet dan peranti mudah alih kepada integrasi kecerdasan buatan dan “big data” dalam operasi harian, digitalisasi mampu mengubah industri dan mencipta peluang baharu selain ianya mencabar norma tradisional.

Dalam landskap yang berkembang pesat ini, perniagaan dan individu perlu menyesuaikan diri dengan cara beroperasi dan pemikiran yang baharu.

Era digitalisasi bukan hanya mengenai pendigitalan maklumat, bahkan lebih kepada bagaimana untuk memanfaatkan teknologi digital untuk berinovasi, mengoptimumkan proses, dan meningkatkan pengalaman manusia secara keseluruhan. Digitalisasi bukan sahaja berkembang pesat dalam sektor pembuatan malah juga telah mengubah cara sektor perkhidmatan beroperasi termasuklah sektor perbankan.

Bank digital merupakan institusi kewangan yang beroperasi secara sepenuhnya dalam talian tanpa keperluan bersemuka secara fizikal. Kewujudan bank digital ini menandakan perubahan besar dalam industri perbankan. Dalam konteks ini, teknologi dan inovasi menjadi faktor utama kepada cara perkhidmatan kewangan disampaikan kepada pengguna.

CIRI UTAMA BANK DIGITAL DI MALAYSIA

Dengan kemajuan dan kepesatan teknologi mudah alih dan internet, bank digital menawarkan pelbagai perkhidmatan yang sebelum ini hanya boleh diakses melalui bank tradisional secara fizikal seperti pembukaan akaun, pemindahan wang, pembayaran bil, dan juga pelaburan.

Kelebihan utama bank digital adalah kemudahan dan aksesibiliti yang ditawarkannya kepada pengguna di mana pengguna boleh memilih untuk mengurus kewangan mereka di mana sahaja dan pada bila-bila masa, menjadikan urusan perbankan menjadi lebih mudah dan cepat. Selain kos operasi yang lebih rendah kerana tiada keperluan untuk memiliki cawangan secara fizikal, bank digital dapat menawarkan caj perkhidmatan yang lebih kompetitif.

Sektor perbankan di Malaysia juga tidak terkecuali untuk mengadaptasi pengoperasian perbankan secara digital ini. Dengan pelancaran Dasar Perbankan Digital oleh Bank Negara Malaysia (BNM), beberapa bank digital telah mendapat lesen untuk beroperasi di negara ini. Bank-bank ini direka untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih mudah, pantas, dan kos efektif kepada pengguna, sambil memanfaatkan teknologi terkini untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih baik. Terdapat 5 bank yang mendapat lesen daripada Bank Negara Malaysia untuk beroperasi secara digital iaitu, *GXBank Berhad*, *AEON Bank Berhad*, *Boost Bank Berhad*, *SeaBank Malaysia* dan *KAF Investment Bank Berhad*.

1. Operasi sepenuhnya dalam talian: Semua transaksi dan perkhidmatan perbankan dilakukan melalui platform digital seperti aplikasi mudah alih atau laman web. Ini termasuk pembukaan akaun, pemindahan wang, pembayaran bil, pelaburan, dan perkhidmatan pinjaman.

2. Tiada cawangan fizikal: Bank digital tidak mempunyai cawangan fizikal seperti bank tradisional. Ini bermakna semua interaksi pengguna dengan bank berlaku secara maya, termasuk khidmat pelanggan yang disediakan melalui sokongan dalam talian atau panggilan telefon.

3. Kos operasi yang rendah: Tanpa keperluan untuk menyelenggara cawangan fizikal, bank digital boleh menawarkan perkhidmatan dengan caj yang lebih rendah atau tanpa caj langsung untuk sesetengah perkhidmatan. Ini menjadikannya pilihan yang lebih ekonomik bagi pengguna.

4. Penggunaan teknologi canggih: Bank digital di Malaysia memanfaatkan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), analitik data, dan blockchain untuk meningkatkan keselamatan, kecekapan, dan peribadi pengalaman pengguna. AI digunakan untuk memberikan nasihat kewangan yang disesuaikan, manakala blockchain digunakan untuk memastikan transaksi yang selamat dan telus.

5. Akses mudah dan meluas: Dengan perbankan digital, pengguna boleh mengakses akaun mereka pada bila-bila masa dan dari mana-mana sahaja. Ini sangat berguna bagi mereka yang tinggal di kawasan luar bandar atau mempunyai jadual yang sibuk, kerana tidak perlu lagi pergi ke cawangan bank untuk urusan perbankan.

KEBAIKAN BANK DIGITAL KEPADA PENGGUNA

1. **Mudah diakses:** Pengguna boleh mengakses perkhidmatan perbankan dari telefon pintar atau komputer mereka, menjadikan urusan kewangan lebih cepat dan mudah.
2. **Perkhidmatan yang disesuaikan:** Bank digital menggunakan data pengguna untuk menawarkan perkhidmatan yang lebih relevan dan disesuaikan, seperti cadangan pelaburan atau produk simpanan berdasarkan corak perbelanjaan individu.
3. **Keselamatan yang ditingkatkan:** Teknologi canggih seperti pengesahan biometrik dan enkripsi data digunakan untuk melindungi maklumat peribadi dan kewangan pengguna, menjadikan transaksi lebih selamat.
4. **Pemprosesan yang lebih pantas:** Tanpa memerlukan proses manual yang rumit, bank digital dapat memproses transaksi dengan lebih cepat, sama ada untuk pemindahan wang, permohonan pinjaman, atau pembukaan akaun.
5. **Inklusiviti kewangan:** Bank digital membantu memperluas akses kepada perkhidmatan kewangan, terutama kepada mereka yang mungkin tidak mempunyai akses kepada bank tradisional, seperti penduduk luar bandar atau golongan berpendapatan rendah.



Bank digital di Malaysia adalah sebahagian daripada usaha negara untuk memacu inovasi dalam sektor kewangan dan memastikan setiap lapisan masyarakat dapat menikmati manfaat teknologi moden. Ini menjadikan perbankan lebih mudah, cepat, dan relevan dengan keperluan pengguna masa kini.