



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Akademi
Pengajian Bahasa **Unleashing Potentials**
Shaping the Future

E-ISSN: 2682-7948

Buletin APB

EDISI 11

NOVEMBER 2023

AKADEMI PENGAJIAN BAHASA
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
CAWANGAN NEGERI SEMBILAN
KAMPUS SEREMBAN



Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence): Transformasi Sektor Perbankan

NOOR AZILLAH MOHAMAD ALI, ROZIHANIM SHEKH ZAIN, & AFIZAN AMER

UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN KAMPUS REMBAU
& UiTM CAWANGAN PERLIS KAMPUS ARAU

Kecerdasan Buatan (AI) telah menjadi pendorong utama transformasi sektor perbankan di seluruh dunia, termasuk di Malaysia. Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, bank-bank Malaysia telah mengadaptasikan teknologi AI bagi meningkatkan keberkesanan operasi, meningkatkan layanan pelanggan, dan mengatasi cabaran dalam era digital. Artikel ini akan menjelaskan bagaimana AI telah membentuk sektor perbankan Malaysia dan membawa manfaat bagi semua pengguna dan industri itu sendiri. Sektor perbankan perlulah bersedia untuk melakukan transformasi bagi memenuhi keperluan peredaran masa. Ini adalah kerana, jika tidak, sektor perbankan akan jauh tertinggal berbanding industri lain (Rahman et al., 2021).



Perkembangan teknologi menguasai dunia dan kecerdasan buatan (AI) adalah salah satu teknologi yang berkembang dengan pesatnya di seluruh dunia. Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang terlibat dalam penggunaan AI. AI adalah teknologi masa depan perbankan kerana ia membawa kuasa data yang kompleks analitik untuk memerangi transaksi penipuan dan meningkatkan pematuhan. AI tidak akan menggantikan manusia tetapi ia akan membantu untuk meningkatkan prestasi kerja mereka dengan menjadikannya lebih cekap dan akan membantu orang ramai menyelesaikan pengiraan dengan lebih cepat dan mudah yang sukar dilakukan secara manual.

AI juga membantu sektor perbankan untuk mengurangkan risiko dan meningkatkan hasil dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kini, adalah penting untuk semua bank mengguna pakai AI ke dalam strategi mereka kerana terdapat persaingan yang tinggi dan dapat dilihat bahawa inovasi ini semakin pesat membangun dalam sektor perbankan.

Seperti yang diperkatakan dalam hasil kajian (Kochhar et al., 2019) yang telah menyenaraikan beberapa kepentingan AI. Dalam kajian itu juga menekankan bahawa dengan mengadaptasikan AI dalam sektor perbankan akan membantu perjalanan operasi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya AI akan membantu industri perbankan dalam pengurangan kos. Pengurangan kos ini dapat dilaksanakan melalui perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak bank kepada pelanggan, dapat mengurangkan masa pemprosesan dan dapat memproses data dengan lebih tepat. Dalam masa yang sama, dengan AI juga sebuah organisasi perbankan itu mampu mengimbangi risiko yang mungkin dihadapi oleh pihak bank. Selain itu, penggunaan AI juga dapat memantau semua ancaman serta mengesan sebarang penipuan dengan memasang sistem pengesan penipuan. Dengan bantuan AI juga secara tidak langsung ia membantu sektor perbankan dalam meningkat pendapatan. Peningkatan pendapatan ini dapat diperolehi melalui keberkesanan staf perbankan menyelesaikan setiap pemprosesan yang terlibat dalam perkhidmatan perbankan. Kesan daripada itu juga ia akan meningkatkan lagi tahap kepuasan pelanggan. Wujudnya teknologi AI telah memberi impak besar kepada sektor perbankan di mana

keputusan pemberian pembiayaan lebih mudah dan cepat dilakukan. Melalui AI ini, kebanyakan bank lebih mudah dalam membuat analisa kredit mereka dan juga semakin pantas untuk menentukan tahap kepercayaan kredit pelanggan mereka. Keadaan ini memberikan daya saing kepada bank-bank apabila menggunakannya.

Setiap hari, beribu transaksi berlaku di dalam operasi bank samada pembayaran bil secara dalam talian, pemindahan wang, pembayaran menggunakan cek dan lain-lain transaksi. Oleh kerana itu, keperluan AI amat diperlukan dalam memastikan pihak bank mudah dalam mengesan aktiviti penipuan. Sektor perbankan perlu lebih kehadapan khususnya bagi aspek teknologi dalam menggunakan AI kerana pengguna agak kluatir pihak *scammer* yang lebih cekap dalam penggunaan AI untuk melakukan penipuan seperti yang dikhabarkan dalam *Washington Post* baru-baru ini, di mana Suruhanjaya Komunikasi Persekutuan Amerika Syarikat (FCC) mengatakan bahawa ada pihak meniru suara dengan menggunakan teknologi AI untuk melakukan aktiviti penipuan di dalam sektor perbankan. Jika pihak bank tidak meningkatkan keselamatan dan menggunakan AI, maka kepercayaan pelanggan terhadap bank akan terjejas.

Perkembangan teknologi menguasai dunia dan kecerdasan buatan (AI) adalah salah satu teknologi yang berkembang dengan pesatnya di seluruh dunia. Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang terlibat dalam penggunaan AI. AI adalah teknologi masa depan perbankan kerana ia membawa kuasa data yang kompleks analitik untuk memerangi transaksi penipuan dan meningkatkan pematuhan. AI tidak akan menggantikan manusia tetapi ia akan membantu untuk meningkatkan prestasi kerja mereka dengan menjadikannya lebih cekap dan akan membantu orang ramai menyelesaikan pengiraan dengan lebih cepat dan mudah yang sukar dilakukan secara manual.



Keputusan pemberian pembiayaan lebih mudah dan cepat dilakukan. Melalui AI ini, kebanyakan bank lebih mudah dalam membuat analisa kredit mereka dan juga semakin pantas untuk menentukan tahap kepercayaan kredit pelanggan mereka. Keadaan ini memberikan daya saing kepada bank-bank apabila menggunakannya.

Setiap hari, beribu transaksi berlaku di dalam operasi bank samada pembayaran bil secara dalam talian, pemindahan wang, pembayaran menggunakan cek dan lain-lain transaksi. Oleh kerana itu, keperluan AI amat diperlukan dalam memastikan pihak bank mudah dalam mengesan aktiviti penipuan. Sektor perbankan perlu lebih kehadapan khususnya bagi aspek teknologi dalam menggunakan AI kerana pengguna agak kluatir pihak *scammer* yang lebih cekap dalam penggunaan AI untuk melakukan penipuan seperti yang dikhabarkan dalam *Washington Post* baru-baru ini, di mana Suruhanjaya Komunikasi Persekutuan Amerika Syarikat (FCC) mengatakan bahawa ada pihak meniru suara dengan menggunakan teknologi AI untuk melakukan aktiviti penipuan di dalam sektor perbankan. Jika pihak bank tidak meningkatkan keselamatan dan menggunakan AI, maka kepercayaan pelanggan terhadap bank akan terjejas.

Kemajuan teknologi AI ini memberi wajah baharu kepada sektor perbankan. Penggunaan AI dalam sektor perbankan akan menyumbang banyak manfaat kepada bank dan pelanggan bank itu sendiri.

Tetapi apakah kesan kepada sektor perbankan jika tidak berminat untuk mengadaptasikan teknologi AI ke dalam operasi mereka?. Ada beberapa perkara yang mungkin akan dihadapi oleh pihak bank jika enggan berubah. Pertama, kepincangan dari segi operasi. Jika tidak menggunakan AI maka pihak bank tidak boleh mengautomasi tugas-tugas rutin, gagal untuk mempercepatkan proses verifikasi dan tidak dapat mengelola data yang ada. Kos pembiayaan di dalam bank juga akan meningkat kerana memerlukan masa yang lama dan mungkin akan membawa kepada risiko kesalahan yang tinggi apabila dilaksanakan secara manual.

Kedua, kegagalan untuk mengadaptasi AI akan mengurangkan peluang pihak bank untuk menganalisis data dalam skala yang besar. Data adalah aset paling berharga dalam perbankan moden. Ketidakupayaan dalam menganalisa data akan memungkinan bank jauh dalam membuat peramalan tren pasaran dan mengenalpasti peluang perniagaan yang baru. Tanpa penggunaan AI ia kan membantutkan kemampuan bank dalam membuat keputusan yang cerdas dan tepat.

Alasan yang ketiga, jika bank tidak menggunakan AI, maka pihak bank tidak mampu untuk memberikan layanan yang lebih personal kepada pelanggan. Jika ini berlaku, maka bank tidak dapat menawar dan memahami keutamaan pelanggan mereka. Secara tidak langsung tahap kepuasan pelanggan akan menurun dan kemungkinan bank akan kehilangan potensi pelanggan. Pelanggan akan berubah kepada bank yang menawarkan perkhidmatan yang lebih baik. Perniagaan yang memberikan perkhidmatan perlu mengambil peluang teknologi terkini lebih-lebih lagi di era digital.



Terakhir sekali, jika sektor perbankan tidak beradaptasi dengan AI, maka Bank tersebut akan ketinggalan dalam liga persaingan. Mana-mana bank yang mengamal AI dapat menawarkan perkhidmatan serta produk dengan baik dan cepat. Kehilangan pelanggan akan berlaku jika gagal untuk seiring dengan pesaing. Zaman kini pelanggan telah biasa dengan teknologi canggih dan mudah. Pantas dan tepat untuk pelanggan akan menjadi keutamaan masa kini. Tahap kepercayaan ekspektasi pelanggan hanya ingin sesuatu yang mudah untuk mereka.

Kajian (Abdulla et al., 2020), mengatakan bahawa penggunaan AI dalam operasi perbankan adalah agenda utama di mana bank yang menggunakan AI secara automatik akan memberikan satu impak positif dan satu solusi terbaik dalam memastikan keseluruhan prestasi bank secara total.

Secara keseluruhannya, boleh disimpulkan bahawasanya, jika operasi perbankan tidak mengadaptasikan AI, kesan negatif yang signifikan terhadap sektor perbankan akan timbul. Selain daripada kekurangan tahap efisien operasi akan berlaku dan juga bank tersebut akan berisiko terkebelakang dalam era perbankan digital yang semakin berkembang. Oleh kerana itu, adalah penting bagi bank-bank untuk mempertimbangkan AI dalam operasinya agar tetap kompetitif dan sentiasa relevan dalam persaingan di kalangan industri perbankan.

Reference

- Abdulla, Y., Ebrahim, R., & Kumaraswamy, S. (2020). *Artificial intelligence in banking sector: evidence from Bahrain*. Paper presented at the 2020 International Conference on Data Analytics for Business and Industry: Way Towards a Sustainable Economy (ICDABI).
- Kochhar, K., Purohit, H., & Chutani, R. (2019). The rise of artificial intelligence in banking sector. Paper presented at the The 5th International Conference on Educational Research and Practice (ICERP) 2019.
- Rahman, M., Ming, T. H., Baigh, T. A., & Sarker, M. (2021). Adoption of artificial intelligence in banking services: an empirical analysis. *International Journal of Emerging Markets*.
- <https://www.sinarharian.com.my/article/277460/berita/nasional/scammer-guna-teknologi-ai>
- <https://www.bharian.com.my/bisnes/lain-lain/2023/05/1105108/bank-di-malaysia-perlu-bersedia-hadapi-cabaran-baharu>