

STRATEGI PENGEMBANGAN KARIR DI SEKTOR JASA KEUANGAN: STUDI LITERATUR DI ERA DIGITAL

Pristiwanto Bani

Universitas Siber Asia, Indonesia

Email: pristiwanto.bani@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan strategi pengembangan karir pada sektor jasa keuangan di era digital yang dapat digunakan untuk menghadapi tantangan dalam mengembangkan berbagai program peningkatan kapasitas dan kompetensi. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan tinjauan pustaka yang sistematis. Data penelitian ini diperoleh melalui beberapa artikel, jurnal nasional dan internasional bereputasi dengan kata kunci pengembangan karir dan sumber daya manusia di era digital khususnya sektor jasa keuangan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam mengembangkan karir pada sektor jasa keuangan di era digital, antara lain: kemampuan dalam penguasaan teknologi informasi, kepatuhan terhadap standar etika dan regulasi yang berpusat pada pelanggan, kemampuan dalam hal mengeksplorasi keterkaitan antara teknologi yang sedang berkembang, seperti Fintech, AI, blockchain dan digitalisasi, serta meningkatnya kebutuhan akan keterampilan baru, pertimbangan etis, dan kepemimpinan inovatif. Selain hal tersebut semakin pentingnya soft skill seperti kemampuan beradaptasi, pembelajaran berkelanjutan, dan kolaborasi lintas fungsi bersamaan dengan kemahiran teknis. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi tantangan dalam mengembangkan kemampuan ini, termasuk pesatnya perubahan teknologi, kompleksitas peraturan, dan perlunya transformasi budaya dalam lembaga keuangan. Penelitian ini berkontribusi pada pengetahuan yang ada dengan memberikan gambaran komprehensif tentang kemampuan digital yang diperlukan di sektor jasa keuangan. Studi ini memberikan wawasan berharga bagi lembaga keuangan, lembaga pendidikan, dan pembuat kebijakan dalam mengembangkan strategi untuk mengatasi kesenjangan keterampilan digital di industry sektor jasa keuangan.

Kata kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Era Digital, Sektor Jasa Keuangan, Pengembangan Karir, Kompetensi Digital

Abstract

The aim of this research is to explain career development strategies in the financial services sector in the digital era that can be used to face challenges in developing various capacity and competency improvement programs. The research method in this study uses a systematic literature review. This research data was obtained through several articles, reputable national and international journals with the keywords career development and human resources in the digital era, especially the financial services sector. Data analysis in this research uses qualitative data analysis. The research results show that there are several challenges faced in developing a career in the financial services sector in the digital era, including: ability to master information technology, compliance with ethical standards and customer-centered regulations, ability to explore the relationship between developing technologies, such as Fintech, AI, blockchain and digitalization, as well as the increasing

need for new skills, ethical considerations and innovative leadership. Apart from this, the increasing importance of soft skills such as adaptability, continuous learning, and cross-functional collaboration along with technical proficiency. Additionally, the research identifies challenges in developing these capabilities, including rapid technological change, regulatory complexity, and the need for cultural transformation within financial institutions. This research contributes to existing knowledge by providing a comprehensive picture of the digital capabilities required in the financial services sector. This study provides valuable insights for financial institutions, educational institutions, and policy makers in developing strategies to address the digital skills gap in the financial services sector.

Keywords: Human Resource Management, Digital Era, Financial Services Sector, Career Development, Digital Competence

Pendahuluan

Munculnya era digital telah mengubah lanskap kemajuan karier di berbagai industri. Ketika dunia semakin bergantung pada saluran digital untuk komunikasi, jaringan, dan operasi bisnis, para profesional terpaksa beradaptasi dan mengembangkan strategi mereka untuk berkembang di lingkungan baru ini perlu mengeksplorasi teknologi informasi. Pentingnya eksplorasi tersebut terlihat dari dampak besar transformasi digital terhadap pasar kerja, yang mengubah tidak hanya cara individu mencari pekerjaan namun juga cara mereka memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan citra profesional mereka. (Kanasan, 2024) menyoroti peran penting personal branding di media sosial bagi lulusan, menekankan korelasi kuat antara kehadiran media sosial dan keberhasilan pencarian kerja. Hal ini menggarisbawahi perlunya individu memanfaatkan media sosial secara strategis untuk menavigasi pasar kerja digital yang kompleks.

Selain itu, era digital juga membawa tantangan dan peluang yang signifikan bagi kelompok profesional tertentu. Misalnya, profesional teknologi informasi menghadapi suatu lingkungan ditandai dengan pertumbuhan eksponensial kecerdasan buatan dan digitalisasi, yang menuntut perumusan strategi adaptif untuk keberlanjutan karir (Bushuyev et al., 2024). Demikian pula, transformasi digital dalam sektor pendidikan tinggi di Rusia mengharuskan pengembangan kompetensi khusus untuk kemajuan karir di kalangan karyawan ilmiah dan pedagogis (Bondarenko et al., 2023). Perubahan-perubahan ini menyoroti pergeseran yang lebih luas yang terjadi di berbagai sektor di mana kompetensi digital menjadi semakin penting.

Sektor jasa keuangan mempunyai peranan penting dalam perekonomian Indonesia, memfasilitasi pertumbuhan dan pembangunan ekonomi. Ini mencakup berbagai institusi dan kegiatan, termasuk perbankan, asuransi, investasi, dan pasar modal. Sektor ini berfungsi sebagai perantara penting antara penabung dan peminjam, menyalurkan dana dari individu dan dunia usaha ke investasi produktif. Sektor jasa keuangan Indonesia telah mengalami transformasi signifikan dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh pesatnya adopsi teknologi digital. Revolusi digital ini telah membawa peluang dan tantangan baru bagi sektor ini, yang berdampak pada operasional, model bisnis, dan keterampilan yang dibutuhkan tenaga kerja.

Sektor jasa keuangan di Indonesia, seperti banyak industri lain di dunia, sedang mengalami transformasi digital yang besar. Transformasi ini didorong oleh pesatnya adopsi teknologi digital, termasuk fintech, perbankan online, dan analisis data, yang secara mendasar mengubah cara penyampaian dan konsumsi layanan keuangan. Transformasi digital pada layanan keuangan di Indonesia menghadirkan tantangan dan peluang. Meskipun teknologi baru menawarkan efisiensi, aksesibilitas, dan pengalaman pelanggan yang lebih baik, teknologi baru juga menimbulkan kekhawatiran mengenai

privasi data, keamanan, dan inklusi keuangan. Bagian selanjutnya akan mengeksplorasi kebutuhan pengembangan sumber daya manusia yang diperlukan untuk menghadapi tantangan-tantangan ini dan memanfaatkan peluang yang ada di era digital.

Pesatnya adopsi teknologi digital di sektor jasa keuangan telah menciptakan lanskap baru yang memerlukan perubahan mendasar dalam strategi pengembangan sumber daya manusia. Untuk menavigasi lingkungan yang terus berkembang ini, para profesional jasa keuangan memerlukan serangkaian keterampilan dan kompetensi unik yang mencakup keahlian keuangan tradisional dan kemahiran digital.

Dalam rangka pengembangan sektor jasa keuangan yang dihadapkan pada berbagai tantangan baik dari ketidakpastian ekonomi global dan domestik maupun perkembangan teknologi yang begitu pesat, OJK telah Menyusun Master Plan Sektor Jasa Keuangan Indonesia (MPSJKI) 2021-2025 sebagai kerangka dasar arah kebijakan strategis sektor jasa keuangan sehingga sektor jasa keuangan mampu tumbuh secara berkelanjutan, resilient, berdaya saing serta berperan optimal bagi pembangunan nasional (OJK, 2021). Menurut Santoso dalam (OJK, 2021) pengembangan sektor jasa keuangan yang berdaya saing perlu didukung oleh kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) sektor jasa keuangan yang profesional, berintegritas, dan berdaya saing global. Lembaga jasa keuangan dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan beradaptasi dengan menciptakan layanan keuangan yang cepat, mudah, murah, andal, dan berorientasi pada konsumen sehingga mampu bersaing secara nasional dan global. Untuk itu, sektor jasa keuangan yang didukung dengan kapasitas SDM yang berdaya saing akan sangat dibutuhkan dalam menghadapi kompetisi yang begitu tinggi dengan semakin kompleks dan borderless-nya produk keuangan serta masifnya pemanfaatan teknologi (OJK, 2021).

Pengembangan karir di sektor jasa keuangan sangat penting untuk pertumbuhan karyawan dan kesuksesan organisasi. Pendidikan dan pelatihan memainkan peran penting dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam industri sektor jasa keuangan, dengan fokus pada bidang-bidang seperti penjualan, anti-pencucian uang, dan keterampilan manajerial. Kompleksitas sektor keuangan dan sifat berisiko tinggi memerlukan pendidikan dan pelatihan khusus untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan mempertahankan kualifikasi karyawan. Selain itu, inisiatif pembelajaran dan pengembangan yang berkelanjutan mengarah pada peningkatan produktivitas karyawan, kepuasan pelanggan, dan kepemimpinan pasar, menyoroti pentingnya pertumbuhan karir yang berkelanjutan di sektor ini. Lestari (2023) perencanaan sumber daya manusia dan peluang pengembangan profesional adalah faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan bakat di lembaga keuangan, menekankan pentingnya kemajuan karir dan kemajuan bagi karyawan di industri jasa keuangan.

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengeksplorasi berbagai strategi yang dapat diterapkan individu untuk kemajuan karir dalam konteks pertumbuhan teknologi dan digitalisasi yang pesat, yang telah secara dramatis mengubah lintasan dan paradigma karir tradisional.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur yaitu sebuah teknik penelitian yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menyimpulkan informasi yang relevan dari literatur yang ada mengenai topik tertentu. Penelitian ini menggunakan jenis studi literatur yaitu literature review dengan model review yang dipilih adalah narrative review. Penelitian dilakukan dengan menggunakan model narrative review yaitu membandingkan data dari beberapa artikel, buku, jurnal nasional

dan internasional bereputasi yang telah dianalisis dan dirangkum berdasarkan pengalaman penulis, teori dan model yang ada. Literatur yang dipilih dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi tema utama, metode, hasil, dan kesimpulan. Sintesis dilakukan dengan mengelompokkan studi berdasarkan tema atau aspek yang serupa (Denzin & Lincoln, 2011; Bowen, 2009).

Hasil dan Pembahasan

Keterampilan dan Kompetensi Era Digital untuk Pengembangan Karir

Tantangan dan Peluang dalam Mengembangkan Keterampilan Kerja di Sektor Jasa Keuangan,” yang mengungkapkan kemandirian pelatihan di tempat kerja (On Job Training) dan pentingnya keterampilan lunak dan kemampuan digital dalam mendorong produktivitas dan keterlibatan. Model OJT yang inovatif telah menunjukkan peningkatan produktivitas yang signifikan di berbagai situasi, menyoroti peran otomatisasi dan pengembangan soft skill dalam meningkatkan kompetensi kerja. Selain itu, keterlibatan karyawan dikaitkan dengan kesukarelaan dan pemberdayaan psikologis, dengan kepemimpinan transformasional dan iklim etika bertindak sebagai moderator utama. Sektor jasa keuangan menghadapi kebutuhan untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan transformasi digital, dimana perubahan yang disebabkan oleh AI mendorong fokus strategis pada peningkatan dan pelatihan ulang keterampilan pekerja untuk mempertahankan daya saing dan memastikan transisi yang lancar ke lingkungan kerja yang didukung AI.

Sintesis literatur terkini menunjukkan bahwa digitalisasi ekonomi modern memerlukan beragam keterampilan dan kompetensi untuk pengembangan karir yang efektif. Penelitian Loan (2024) mengemukakan bahwa kesiapan kerja di era digital dipengaruhi oleh berbagai bentuk modal, antara lain literasi manusia, sosial, budaya, psikologis, dan digital. Faktor-faktor ini sangat penting bagi lulusan untuk memenuhi persyaratan pekerjaan yang terus berkembang di tempat kerja digital. Shah et al. (2023) menunjukkan dampak signifikan dari soft skill, seperti efikasi diri kreatif, kepercayaan diri dalam memecahkan masalah, dan kerja tim, dalam mendorong pengembangan karir siswa dan membentuk niat karir mereka. Temuan mereka memperkuat bahwa keterampilan ini sangat penting dalam mempersiapkan lulusan menghadapi pasar kerja yang tidak dapat diprediksi.

Omar et al. (2023) menggarisbawahi pentingnya keterampilan kerja dan efikasi diri pengembangan karir sebagai prediktor keberhasilan tenaga kerja. Studi ini menunjukkan bahwa mahasiswa kejuruan dengan keterampilan kognitif yang lebih tinggi lebih siap untuk pengembangan karir. Sementara itu, Mahmud dan Wong (2022) menekankan pentingnya keterampilan abad ke-21, termasuk literasi data, pemecahan masalah, dan berpikir kritis, untuk kesiapan karir mahasiswa sarjana. Terakhir, penelitian Trang et al. (2023) menyoroti kebutuhan pengembangan profesional pustakawan, yang menunjukkan bahwa pembelajaran dan adaptasi berkelanjutan sangat penting di era digital.

Temuan utama dari studi yang diteliti menyoroti peran penting dari kepercayaan, empati, dan orientasi pelanggan dalam meningkatkan kinerja karyawan garis depan di bidang jasa keuangan, serta nilai tambah yang diberikan oleh penerjemah melalui memastikan akurasi dan membantu kepatuhan (Raza et al., 2023; Williamson, 2021). Raza et al. (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen memediasi hubungan antara persepsi mereka terhadap empati karyawan dan orientasi pelanggan, dan kinerja mereka. Sementara itu, karya Williamson (2021) menekankan peran penerjemah dalam

mencegah ketidakpatuhan dan kerusakan reputasi dengan secara hati-hati mengoreksi ketidakakuratan dan memberikan nasihat tentang kualitas teks di sektor jasa keuangan.

Dalam penelitian Irawan et al. (2022) ditemukan bahwa bank-bank di Indonesia berada dalam berbagai tahap transformasi digital, yang memerlukan serangkaian kompetensi digital perusahaan agar dapat berinovasi secara efektif dalam perbankan digital. Kompetensi ini mencakup pengetahuan teknologi, pandangan ke depan strategis, dan budaya organisasi adaptif. Di sisi lain, penelitian Lydiana et al. (2022) menunjukkan bahwa perbankan di masa depan akan didorong oleh perilaku konsumen, kemajuan teknologi, dan kebutuhan bank untuk mengembangkan strategi digital yang beradaptasi dengan perubahan ini sambil mengantisipasi penghapusan perbankan cabang tradisional secara bertahap.

Dukungan organisasi dan pengembangan karir sangat penting untuk meningkatkan komitmen organisasi di industri jasa keuangan Indonesia (Stack Overflow, n.d.). Studi yang dilakukan oleh Sinaga et al. (2024) memberikan bukti empiris mengenai pengaruh positif dukungan organisasi dan pengembangan karir terhadap komitmen organisasi dalam sektor keuangan di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor ini tidak hanya berkontribusi secara individu terhadap tingkat komitmen yang lebih tinggi, namun terdapat juga pengaruh berurutan dimana dukungan organisasi berdampak positif terhadap pengembangan karir, yang pada gilirannya mengarah pada peningkatan komitmen organisasi. Wawasan ini menggarisbawahi pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan menawarkan peluang kemajuan karir sebagai strategi untuk meningkatkan retensi dan keterlibatan karyawan.

Studi yang dilakukan (Olmos-Gómez et al., 2022; Sahi et al., 2022), memberikan wawasan tentang pengembangan soft skill dan keterlibatan karyawan di sektor jasa keuangan. Temuan utama menunjukkan bahwa keterlibatan dalam kesukarelaan dapat meningkatkan keterampilan kerja di masa depan, termasuk atribusi kompetensi, pengetahuan tentang cara komunikasi baru, dan keterampilan multidisiplin (Olmos-Gómez et al., 2022). Pemberdayaan psikologis diidentifikasi sebagai sumber daya pribadi yang penting yang mengurangi dampak negatif kelelahan emosional pada keterlibatan, dengan kepemimpinan transformasional dan iklim etika berperan sebagai moderator signifikan dalam hubungan ini .

Temuan lain menyoroti sub-kemampuan penting yang diperlukan untuk transformasi digital berkelanjutan di sektor jasa keuangan (Brynjolfsson & McAfee, 2014), dan pentingnya peningkatan dan pelatihan ulang keterampilan pekerja untuk beradaptasi dengan perubahan keterampilan profesional yang disebabkan oleh AI (Davenport & Kirby, 2016). Dalam studi yang dilakukan Munns (2022), teridentifikasi lima belas sub-kemampuan yang mendukung transformasi digital berkelanjutan, yang menggarisbawahi kebutuhan sektor ini untuk berinovasi sebagai respons terhadap persaingan dari FinTech. Pada saat yang sama, Morandini (2023) menekankan peran transformatif AI pada keterampilan pekerja, menganjurkan peningkatan keterampilan strategis dan pelatihan ulang keterampilan untuk menjembatani kesenjangan keterampilan dan memfasilitasi transisi yang lancar menuju lingkungan kerja yang mendukung AI.

Transformasi digital memerlukan perpaduan antara kemampuan dinamis, kesiapan teknologi, dan pemahaman mendalam tentang nilai digital untuk meningkatkan kinerja di sektor jasa keuangan. Penelitian Schallmo et al. (2017) menetapkan bahwa meskipun transformasi digital (DT) pada model bisnis telah diakui secara luas, terdapat kurangnya pendekatan terstruktur terhadap DT yang menyiratkan perlunya pengembangan

keterampilan terstruktur dan bertahap di bidang keuangan. Sebuah makalah Anonim (2015) memperluas hal ini dengan menggambarkan delapan dimensi penting untuk digitalisasi, termasuk sentrisitas pelanggan dan landasan teknologi, yang mengisyaratkan beragam keahlian yang diperlukan untuk transformasi digital. Karimi dan Walter (2015) menyoroti pentingnya kemampuan dinamis tingkat pertama, seperti mengadaptasi sumber daya dan proses yang ada, untuk membangun kemampuan platform digital, yang secara langsung relevan dengan respons sektor keuangan terhadap disrupsi digital. Indriastuti et al. (2022) menunjukkan bahwa kemampuan dinamis memediasi pengaruh digitalisasi terhadap kinerja keuangan, menunjukkan bahwa profesional keuangan perlu mengembangkan kemampuan tersebut untuk memanfaatkan digitalisasi secara efektif. Kohli dan Melville (2019) mengidentifikasi pengetahuan dan digital, yang berarti perlunya peningkatan keterampilan berkelanjutan dalam angkatan kerja keuangan. Terakhir, penelitian Panjaitan et al. (2021) menunjukkan bahwa resonansi nilai digital, yang difasilitasi oleh kesiapan teknologi dan kemampuan bersaing digital, sangat penting untuk inovasi produk, yang menyiratkan bahwa profesional jasa keuangan harus memiliki kompetensi ini untuk bersaing dalam ekonomi digital.

Dalam OJK (2021) untuk merespons perilaku konsumen, sektor jasa keuangan perlu sumber daya manusia yang kompeten dalam rangka meningkatkan kualitas dan ragam layanan produk jasa keuangan yang berbasis teknologi digital, perkembangan teknologi digital menuntut sektor jasa keuangan menyediakan layanan baru dalam bentuk aplikasi digital. Adopsi teknologi digital mengakibatkan terjadinya perubahan kebutuhan profesi pada sektor jasa keuangan. Beberapa profesi yang bersifat manual akan semakin berkurang kebutuhannya, sebaliknya akan muncul beberapa profesi baru yang sebelumnya tidak ada. Program pengembangan SDM di sektor jasa keuangan harus mengantisipasi kemungkinan munculnya profesi-profesi baru. Perubahan kebutuhan profesi pada Industri Jasa Keuangan berdasarkan (2020), beberapa kegiatan pekerjaan akan berkurang seperti; staf entri data, staf penggajian, staf pembukuan, akuntan, sekretaris eksekutif, staf administrasi, auditor, staf pelayanan dan informasi pelanggan, kasir bank & staf terkait, staf statistic, staf keuangan, staf asuransi, underwriter asuransi, manager operasional dan umum dan analis keuangan. Kegiatan pekerjaan yang diperkirakan akan meningkat yaitu; analis data dan scientist, spesialis big data, spesialisasi strategi dan pemasaran digital, spesialis AI dan machine learning, spesialisasi transformasi digital, analis keamanan informasi, ahli data base dan jaringan, ahli pengembangan bisnis, fintech engineer, dan spesialis keamanan siber.

Cetak Biru Pengembangan Sumber Daya Manusia Sektor Jasa Keuangan 2021 - 2025

Menurut OJK, SDM yang memiliki keterampilan digital (digital skills) sangat dibutuhkan oleh sektor jasa keuangan, tidak hanya mendukung keberlangsungan kegiatan usaha industri jasa keuangan, namun diharapkan juga mampu mempercepat transformasi digital, imana Laporan dari World Economic Forum (2020) menunjukkan bahwa keterampilan digital di Indonesia (61%) masih tertinggal dibandingkan dengan Singapura (77%) dan Malaysia (66%). Oleh karena itu perlu dilakukan berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan kompetensi SDM di bidang teknologi digital melalui pengembangan SDM sektor jasa keuangan yang terencana, terukur, dan berkelanjutan. Cetak Biru Pengembangan SDM Sektor Jasa Keuangan 2021-2025 memiliki visi mewujudkan sumber daya manusia sektor jasa keuangan yang profesional, berintegritas, dan berdaya saing global dalam rangka meningkatkan kinerja dalam sektor jasa keuangan. Misi dalam kompetensi SDM di era digital adalah

mengembangkan SDM sektor jasa keuangan yang memiliki kompetensi digital dengan strategi pencapaian mengidentifikasi kebutuhan digital talent, mengembangkan kurikulum Pendidikan dan pelatihan terkait digital talent dan melaksanakan pengembangan kemampuan digital.

Kemampuan Digital

Sejalan dengan OJK, terdapat beberapa tinjauan literatur yang mengeksplorasi pentingnya kemampuan digital di sektor jasa keuangan di area utama seperti pengalaman pelanggan, efisiensi operasional, kepatuhan regulasi, dan inovasi. Kemampuan digital memungkinkan lembaga keuangan untuk menawarkan pengalaman pelanggan yang personal dan mulus. Teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) dan pembelajaran mesin (ML) memfasilitasi rekomendasi yang dipersonalisasi dan analitik prediktif, meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pelanggan (Gomber et al., 2018). Pelanggan saat ini mengharapkan akses ke layanan keuangan melalui berbagai saluran, termasuk aplikasi seluler, platform online, dan layanan di cabang. Kemampuan digital memastikan pengalaman yang konsisten dan terintegrasi di semua titik kontak (Gerrard & Cunningham, 2003). Layanan perbankan digital meningkatkan inklusi keuangan dengan menyediakan akses ke layanan perbankan bagi populasi yang kurang terlayani. Perbankan seluler dan dompet digital, misalnya, telah memungkinkan orang-orang di daerah terpencil untuk berpartisipasi dalam sistem keuangan (Ozili, 2018). Otomatisasi proses robotik (RPA) dan alat-alat yang didorong oleh AI menyederhanakan tugas-tugas rutin, mengurangi biaya operasional dan meminimalkan kesalahan manusia. Peningkatan efisiensi ini memungkinkan lembaga keuangan untuk mengalokasikan sumber daya dengan lebih strategis (Davenport & Ronanki, 2018). Analitik data canggih memberikan wawasan tentang perilaku pelanggan, manajemen risiko, dan tren pasar. Wawasan ini membantu dalam membuat keputusan yang terinformasi, mengoptimalkan operasi, dan meningkatkan penyampaian layanan (Kumar et al., 2020). Komputasi awan dan infrastruktur digital yang dapat diskalakan memungkinkan lembaga keuangan untuk cepat beradaptasi dengan kondisi pasar yang berubah dan kebutuhan pelanggan. Kelincahan ini sangat penting untuk mempertahankan daya saing dalam lingkungan yang dinamis (Chishti & Barberis, 2016). Teknologi regulasi (RegTech) memanfaatkan alat digital untuk memastikan kepatuhan terhadap standar regulasi. Pemeriksaan kepatuhan otomatis, pemantauan waktu nyata, dan kemampuan pelaporan mengurangi risiko ketidakpatuhan dan penalti yang terkait (Arner et al., 2017). Kemampuan digital meningkatkan langkah-langkah keamanan siber, melindungi data keuangan sensitif dari pelanggaran dan penipuan. Enkripsi, autentikasi biometrik, dan teknologi blockchain adalah beberapa alat yang digunakan untuk mengamankan transaksi keuangan (Zhang et al., 2020). Pencatatan digital dan teknologi blockchain mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam transaksi keuangan. Teknologi ini memfasilitasi jejak audit dan mengurangi risiko penyimpangan keuangan (Tapscott & Tapscott, 2016). Kemitraan dengan perusahaan fintech mendorong inovasi di sektor jasa keuangan. Perusahaan fintech membawa solusi dan teknologi inovatif yang meningkatkan layanan perbankan tradisional, seperti pinjaman peer-to-peer, robo-advisor, dan keuangan terdesentralisasi (Gomber et al., 2017). Kemampuan digital memungkinkan pengembangan produk dan layanan keuangan baru. Misalnya, platform investasi berbasis AI, produk asuransi digital, dan kontrak pintar berbasis blockchain menawarkan peluang baru untuk pertumbuhan dan diferensiasi (PwC, 2019). Alat digital memungkinkan lembaga keuangan untuk mengumpulkan dan menganalisis umpan balik pelanggan, mendorong

budaya perbaikan dan inovasi berkelanjutan. Pendekatan berfokus pada pelanggan ini memastikan bahwa produk dan layanan baru sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan (Deloitte, 2018).

Keterampilan digital memiliki peran penting, dengan fokus khusus pada analisis dan interpretasi data, dalam meningkatkan kinerja dan menyelaraskan kurikulum pendidikan di sektor jasa keuangan. Dalam konteks Afrika Selatan, studi yang dilakukan Civilcharran et al. (2023) mengidentifikasi penekanan yang signifikan pada keterampilan digital, seperti penerapan langkah-langkah keamanan dan sistem informasi dalam sektor Real Estat, Keuangan, dan Layanan Bisnis. Hal ini menyoroti kebutuhan industri akan lulusan yang mahir dalam melindungi lingkungan digital, yang sangat penting untuk peran analisis dan manajemen data. Sementara itu, penelitian Giang (2023) di Banking Academy of Vietnam menekankan pentingnya mata pelajaran Kompetensi Digital untuk menumbuhkan kemampuan digital di kalangan siswa, sehingga mempersiapkan mereka menghadapi kemajuan teknologi di sektor perbankan, termasuk analisis data. Terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Thuda et al. (2023) menunjukkan bahwa talenta dan kapabilitas digital secara signifikan meningkatkan kinerja bank di Indonesia, dengan kapabilitas digital, termasuk kemahiran analisis data, yang memberikan dampak yang lebih besar. Temuan-temuan ini secara kolektif menunjukkan bahwa lembaga jasa keuangan memprioritaskan kompetensi digital, khususnya analisis dan interpretasi data, untuk mempertahankan daya saing dan mendukung pertumbuhan sektoral. Pengaruh inovasi digital pada pekerjaan konsultasi dalam jasa keuangan, seperti yang dieksplorasi oleh Eden et al. (2022), lebih jauh menggarisbawahi perlunya perubahan budaya untuk mengintegrasikan teknologi baru secara efektif. Selain itu, Chahal (2023) merinci perlunya menyeimbangkan inovasi dengan kepatuhan terhadap peraturan, sebuah tugas yang memerlukan budaya organisasi yang kooperatif dan mudah beradaptasi untuk menghadapi kompleksitas transformasi digital.

Peran penting literasi keuangan digital (DFL) dalam mendorong inklusi keuangan dan penggunaan layanan keuangan digital secara efektif, serta menyoroti inisiatif pendidikan konsumen sebagai faktor penting dalam proses ini, dalam konteks Indonesia, Rahayu (2022) mengamati korelasi positif antara DFL dan perilaku keuangan di kalangan generasi Milenial, dimana DFL yang lebih tinggi mengarah pada perilaku menabung, belanja, dan investasi yang lebih bijaksana. Hal ini mendukung gagasan bahwa DFL penting bagi kesejahteraan finansial generasi muda. Lerman (2006) membahas pentingnya literasi keuangan dalam ekonomi pasar yang kompleks dan mengulas strategi pendidikan keuangan di AS dan luar negeri. Makalah ini mengusulkan penggabungan kurikulum keuangan yang luas dengan 'momen pembelajaran' yang ditargetkan untuk secara efektif menyampaikan pengetahuan keuangan ke berbagai kelompok demografis.

Erlianta et al. (2021) menekankan dampak FinTech terhadap inklusi keuangan bagi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Kota Palembang, menunjukkan bahwa adopsi FinTech mendorong penggunaan produk dan layanan keuangan dan meningkatkan kinerja bisnis melalui peningkatan pengetahuan, kepercayaan diri, dan keterampilan teknologi. Rastogi (2018) mengidentifikasi perbankan online, pemahaman tentang layanan perbankan, dan literasi keuangan sebagai pendorong utama inklusi keuangan, yang pada gilirannya mengarah pada pembangunan ekonomi. Model struktural ini mendukung gagasan bahwa inklusi keuangan berperan sebagai katalisator yang kuat bagi kemajuan sosial-ekonomi. Gálvez-Sánchez et al. (2021) melakukan analisis bibliometrik

untuk menyoroti meningkatnya minat terhadap penelitian inklusi keuangan, khususnya dalam konteks fintech dan uang digital sebagai alat untuk meningkatkan aksesibilitas ke sistem keuangan.

Kesimpulan

Dampak Transformasi Digital terhadap Keterampilan Kerja di Sektor Jasa Keuangan, menyimpulkan bahwa transformasi digital memerlukan peningkatan keterampilan multifaset di kalangan profesional keuangan untuk mencapai efisiensi operasional dan keunggulan kompetitif. Hal ini menyoroti perlunya kombinasi kemahiran teknologi, orientasi strategis, kemampuan beradaptasi, dan pemahaman holistik tentang strategi digital untuk menavigasi kompleksitas dan peluang yang ditimbulkan oleh digitalisasi di industri jasa keuangan.

Ketika sektor jasa keuangan memasuki era digital, tenaga kerja harus beradaptasi agar tetap relevan dan kompetitif. Literatur yang dikaji menggarisbawahi pentingnya fintech dalam mendorong inklusi keuangan dan peran penting keterampilan tenaga kerja dalam menavigasi transformasi digital serta peran penting dari kemampuan digital di sektor jasa keuangan, serta menyoroti bahwa integrasi analisis data, AI, blockchain, dan keamanan siber bukan lagi sebuah pilihan tetapi sebuah keharusan untuk mencapai kesuksesan. Namun, terdapat kesenjangan yang mencolok dalam memahami dampak jangka panjang dari perubahan ini terhadap keterampilan kerja dan kemandirian metodologi pelatihan saat ini.

BIBLIOGRAFI

- Anonim. (2015). *Shaping the digital enterprise*.
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2017). FinTech, RegTech, and the reconceptualization of financial regulation. *Northwestern Journal of International Law & Business*, 37(3), 371-413.
- Bondarenko, V. V., Polutin, S. V., Yudina, V. A., Tanina, M. A., & Penzina, D. P. (2023). Impact of Digital Transformation of the Russian Higher Education System on the Need to Develop Competencies and Career Advancement of Scientific and Pedagogical Employees. *Integration of Education*, 27(3). <https://doi.org/10.15507/1991-9468.112.027.202303.490-505>
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. WW Norton & Company.
- Bushuyev, S., Duhskin, A., Kozlov, V., Chernova, O., Osadchiy, V., & Takhmazov, S. (2024). The evolution of the IT profession navigating exponential growth in the era of AI and digitalization. *Управління розвитком складних систем*, 56.
- Chahal, S. (2023). Navigating financial evolution: Business process optimization and digital transformation in the finance sector.
- Chishti, S., & Barberis, J. (2016). *The FINTECH book: The financial technology handbook for investors, entrepreneurs, and visionaries*. John Wiley & Sons.
- Civilcharran, S., & Maharaj, M. (2023). Digital skills requirements of the real estate, finance, and business services sector in South Africa.

- Davenport, T. H., & Kirby, J. (2016). *Only humans need apply: Winners and losers in the age of smart machines*. New York: Harper Business.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116.
- Deloitte. (2018). *Digital banking: Enhancing customer experience; Generating long-term loyalty*. Deloitte Insights.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE handbook of qualitative research*. Sage Publications.
- Eden, T., Werth, O., Cardona, D., Schwarzbach, C., Breitner, M., & Schulenburg, J. (2022). Influences of digital innovations on advisory work in the financial services sector.
- Erlianta, N., Lupikawaty, M., & Andriyani, T. (2021). The effect of financial technology on financial inclusion SMEs in Palembang City.
- Gálvez-Sánchez, F., Lara-Rubio, J., Verdú-Jover, A., & Meseguer-Sánchez, V. (2021). Research advances on financial inclusion: A bibliometric analysis.
- Gerrard, P., & Cunningham, J. B. (2003). The diffusion of internet banking among Singapore consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 21(1), 16-28.
- Giang, T. (2023). Digital competence: A fundamental subject for developing digital competence of Banking Academy of Vietnam's students.
- Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). Digital finance and FinTech: Current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, 87(5), 537-580.
- Indriastuti, M., & Kartika, I. (2022). The impact of digitalization on MSMEs' financial performance: The mediating role of dynamic capability.
- Irawan, B. A., Tjakraatmadja, J. H., Ghazali, A., & Mulyono, N. B. (2022). Corporate Digital Competencies for Digital Banking Innovation: Case Studies in Indonesian Banking Sector. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 11(4). <https://doi.org/10.12928/jehcp.v11i4.24856>
- Karimi, J., & Walter, Z. (2015). The role of dynamic capabilities in responding to digital disruption: A factor-based study of the newspaper industry.
- Kanasan, M., & Rahman, T. (2024). Personal branding in the digital era: Social media strategies for graduates. *Journal of Communication*, 5(1), 40-59.
- Kohli, R., & Melville, N. (2019). Digital innovation: A review and synthesis.
- Kumar, V., Ramachandran, D., & Kumar, B. (2020). Influence of new-age technologies on marketing: A research agenda. *Journal of Business Research*, 106, 76-89.
- Lerman, R. (2006). Financial literacy strategies: Where do we go from here?
- Lestari, M. I. (2023). A fundamental knowledge for accelerating career in financial industry. *Jurnal Abdi Mandala*, 2(1), 28-40.
- Loan, P. T. T. (2024). Work readiness of graduates in the digital age: A literature review.
- Lydiana, Y. F., Gustomo, Prof. A., & Bangun, Dr. Y. R. (2022). Future Banking: A Literature Review. *Global Conference on Business and Social Sciences Proceeding*, 13(1). [https://doi.org/10.35609/gcbssproceeding.2022.1\(30\)](https://doi.org/10.35609/gcbssproceeding.2022.1(30))
- Mahmud, M. M., & Wong, S. F. (2022). Digital age: The importance of 21st century skills among the undergraduates. *Frontiers in Education*, 7. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.950553>
- Morandini, S., Fraboni, F., Angelis, M., Puzzo, G., Giusino, D., & Pietrantonio, L. (2023). The impact of artificial intelligence on workers' skills: Upskilling and reskilling in organisations.

- Munns, B., Toorn, C., Finnegan, P., Kalgovas, B., & Benlian, A. (2022). Sustaining digital transformation: The imperative to innovate continuously in the Australian financial services sector.
- OJK (Otoritas Jasa Keuangan). (2021). *Cetak biru pengembangan sumber daya manusia sektor jasa keuangan 2021-2025*. Jakarta: OJK Institute.
- Olmos-Gómez, M. del C., García-Garnica, M., & Romero-Díaz de la Guardia, J. J. (2022). Promoting future work skills in vocational training and baccalaureate setting through engagement in volunteering. *Frontiers in Education*, 7. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.1065251>
- Omar, M. K., Muhamad, W. M. W., Ismail, N., Zakaria, A., & Kadir, K. M. (2023). Employability skills and career development self-efficacy as indicators for workforce success. *Journal of Technical Education and Training*, 15(3), 118-130.
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340.
- Panjaitan, R., Moonti, A., & Adam, E. (2021). Technology readiness and digital competing capabilities: Digital value resonance.
- PwC. (2019). *Financial Services Technology 2020 and Beyond: Embracing Disruption*. PwC Financial Services.
- Rahayu, R., Ali, S., Aulia, A., & Hidayah, R. (2022). The current digital financial literacy and financial behavior in Indonesian millennial generation.
- Rastogi, S., & E., R. (2018). Financial inclusion and socioeconomic development: Gaps and solution.
- Raza, B., St-Onge, S., & Ali, M. (2023). Frontline employees' performance in the financial services industry: the significance of trust, empathy and consumer orientation. *International Journal of Bank Marketing*, 41(3). <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2022-0237>
- Sahi, G. K., Roy, S. K., & Singh, T. (2022). Fostering engagement among emotionally exhausted frontline employees in financial services sector. *Journal of Service Theory and Practice*, 32(3). <https://doi.org/10.1108/JSTP-08-2021-0175>
- Schallmo, D., Williams, C., & Boardman, L. (2017). Digital transformation of business models: Best practices, enablers, and roadmap.
- Shah, N., Bano, S., Saraih, U. N., Abdelwahed, N. A. A., & Soomro, B. A. (2023). Leading towards the students' career development and career intentions through using multidimensional soft skills in the digital age. *Education+ Training*, 65(6/7), 848-870.
- Sinaga, H., Khuan, H., Supardi, S., & Irdhayanti, E. (2024). Dukungan organisasi dan pengembangan karir terhadap komitmen organisasi: Kajian pada industri jasa keuangan di Indonesia.
- Stack Overflow. (n.d.). Retrieved from <https://stackoverflow.com>.
- Tapscott, D., & Tapscott, A. (2016). *Blockchain Revolution: How the Technology Behind Bitcoin Is Changing Money, Business, and the World*. Penguin.
- Thuda, A., Kartono, R., Hamsal, M., & Furinto, A. (2023). The Effect of Digital Talent and Digital Capability on Bank Performance: Perspective of Regional Development Bank Employees. In *Proceedings of the International Conference on Business Excellence* (Vol. 17, No. 1, pp. 2053-2069). Sciendo.
- Trang, H. T., Mai, N. H., & Duyen, H. N. (2023). Librarians' professional development needs in the digital age: A case study at the Learning Resource Centre - Can Tho

University, Vietnam. *The VMOST Journal of Social Sciences and Humanities*, 65(3), 82-88.

Williamson, P. (2021). The value added of the translator in the financial services industry. *Cultus*, 14, 83–99.

Zhang, Y., Wang, L., & Wang, S. (2020). The role of blockchain technology in enhancing customer experience: Evidence from financial services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101947.

Copyright holder:

Pristiwanto Bani (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

