

# Pemanfaatan Inovasi Digital dalam Mempermudah Pembukaan Rekening Masyarakat Secara Online

Agung Trisna Irawan<sup>1\*</sup>, Niniek Imaningsih<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Ekonomi Pembangunan, FEB, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Jawa Timur

<sup>2</sup> Dosen Ekonomi Pembangunan, FEB, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Jawa Timur

niniekimaningsih@gmail.com

## Abstract

The development of digital technology has driven significant transformation in the financial sector, including in the process of opening an account online. This community service program aims to improve the digital literacy of the community and assist them in utilizing digital account opening services, especially through the Bank Tabungan Negara (BTN) platform. Activities are carried out through socialization, training, and direct assistance to people who are not yet familiar with digital banking technology. The results of the activities show an increase in the community's understanding and ability to use digital services independently.

**Keywords:** digital innovation; online accounts; digital literacy; digital banking; community empowerment

## Abstrak

Perkembangan teknologi digital pada era Revolusi Industri 4.0 telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor jasa keuangan, termasuk dalam proses pembukaan rekening secara online. Program pengabdian masyarakat ini dilaksanakan untuk meningkatkan literasi digital serta memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam memanfaatkan layanan pembukaan rekening digital melalui platform Bank Tabungan Negara (BTN). Metode kegiatan mencakup sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan langsung. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan jumlah masyarakat yang berhasil membuka rekening digital dari Februari hingga April, dengan peningkatan pemahaman dan kemampuan dalam penggunaan aplikasi BTN Digital Solution. Program ini membuktikan bahwa inovasi digital dapat dimanfaatkan secara optimal apabila didukung edukasi dan pendampingan yang tepat.

**Kata Kunci:** inovasi digital; rekening online; literasi digital; perbankan digital; pemberdayaan masyarakat

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era revolusi industri 4.0 terjadi banyak sekali perubahan dan inovasi teknologi terbaru perkembangan teknologi digital yang pesat pada era Revolusi Industri 4.0 telah mendorong transformasi signifikan dalam berbagai sektor, mencakup bidang pendidikan, industri manufaktur, hingga layanan publik. Inovasi seperti kecerdasan buatan (Artificial Intelligence), Internet of Things (IoT), analitik data besar (big data analytics), serta sistem otomasi menjadi fondasi utama dalam upaya peningkatan efisiensi operasional, produktivitas, dan mutu pelayanan. Kondisi ini menuntut kesiapan institusi dan masyarakat dalam beradaptasi serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi guna menghadapi dinamika persaingan global yang semakin kompleks dan kompetitif (Afsari & Hasbi, 2025). Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi digital bukan hanya menjadi alternatif, melainkan suatu kebutuhan fundamental dalam rangka membentuk sistem

yang modern, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Qur'anisa et al., 2024).

Seiring dengan kemajuan teknologi digital yang pesat, permintaan terhadap layanan perbankan yang efisien dan berbasis daring kian meningkat. Dalam konteks ini, Bank Tabungan Negara (BTN) berperan strategis sebagai institusi keuangan milik negara yang menyediakan fasilitas pembukaan rekening secara online. Inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan perbankan tanpa harus melakukan kunjungan fisik ke kantor cabang, melainkan cukup melalui perangkat digital yang terhubung dengan internet (Sari & Wikartika, 2025). Keberadaan layanan ini memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan waktu. Melalui pengembangan layanan digital ini, Bank BTN turut mendukung agenda inklusi keuangan nasional dan memperkuat aksesibilitas terhadap layanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu hal yang tengah disiapkan perusahaan yaitu membuka rekening baru secara online. Ini perlu dilakukan untuk meningkatkan low cost funding. Layanan pembukaan rekening online tersebut akan terintegrasi, baik melalui website ataupun aplikasi BTN mobile banking (Ardila & Azmi, 2023).

Kemajuan teknologi digital telah membawa transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor jasa keuangan. Perubahan ini ditandai dengan munculnya berbagai inovasi layanan yang mempermudah akses masyarakat terhadap produk perbankan (Wulantari et al., 2024). Salah satu inovasi yang menonjol adalah layanan pembukaan rekening secara daring, yang memungkinkan masyarakat untuk membuka rekening bank tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola perilaku masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Layanan berbasis digital dinilai lebih cepat, efisien, dan praktis dibandingkan metode konvensional. Sejalan dengan itu, digitalisasi perbankan memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat (Ardianto et al., 2024).

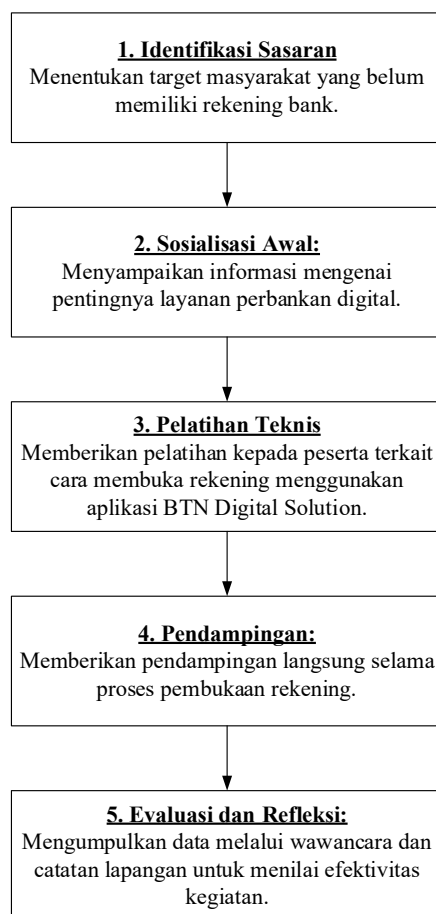
Sebagai bagian dari upaya mendukung percepatan inklusi keuangan, Bank Tabungan Negara (BTN) meluncurkan sistem Online Opening Bank (OLOB), yang dirancang untuk memfasilitasi pembukaan rekening secara digital. Meskipun inovasi ini telah tersedia, masih banyak masyarakat yang belum mampu memanfaatkannya secara optimal akibat keterbatasan literasi digital dan minimnya informasi. Pemerintah juga turut mendorong akselerasi digitalisasi sektor keuangan guna menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, program pengabdian masyarakat ini diinisiasi sebagai bentuk kontribusi dalam meningkatkan literasi digital dan kemampuan teknis masyarakat untuk memanfaatkan layanan pembukaan rekening secara online. Melalui pelatihan, sosialisasi, dan pendampingan langsung, diharapkan masyarakat mampu memahami serta mengakses layanan perbankan digital dengan lebih mudah dan mandiri (Aprilia et al., 2025).

Sistem pembukaan rekening secara online ini sangat mudah dan dapat diterima oleh Masyarakat tanpa harus mempersulit Masyarakat dalam mempunyai rekening, Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk membuka rekening tanpa harus mengunjungi kantor cabang, cukup melalui perangkat digital. Namun, masih terdapat kesenjangan literasi digital yang menyebabkan banyak masyarakat belum mampu memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Layanan pembukaan rekening secara daring yang disediakan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan bentuk transformasi digital dalam sektor perbankan, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan (Yusuf et al., 2023). Melalui platform digital seperti aplikasi BTN Mobile dan situs resmi BTN, calon nasabah dapat melakukan registrasi rekening dengan hanya menyiapkan dokumen identitas pribadi, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) jika tersedia, dan melakukan swafoto sebagai bagian dari proses verifikasi identitas. Seluruh tahapan dilakukan secara elektronik tanpa kehadiran fisik di kantor cabang. Setelah proses validasi berhasil, nasabah akan memperoleh nomor rekening secara instan. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, atau akses terhadap layanan konvensional (Sakhi et al., 2025).

Implementasi layanan pembukaan rekening secara daring oleh Bank Tabungan Negara (BTN) bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan perbankan melalui pemanfaatan teknologi digital. Inisiatif ini merupakan langkah strategis dalam memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat luas, termasuk mereka yang berada di wilayah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Selain itu, kebijakan ini juga mendukung program inklusi keuangan nasional dengan mempercepat proses integrasi masyarakat ke dalam sistem keuangan formal. Secara umum, tujuan utama dari penerapan sistem ini adalah untuk menyediakan layanan yang adaptif, efisien, dan sesuai dengan tuntutan era digital (Maharani, 2025).

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Metode dalam pengabdian masyarakat dirancang untuk menjawab permasalahan utama terkait pembukaan rekening Masyarakat, jenis yang digunakan dalam pengabdian adalah kualitatif melalui yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terkait permasalahan yang dihadapi masyarakat (Sarina et al., 2024). Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai kondisi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pembukaan rekening digital serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi mereka. Data diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan peserta, serta dokumentasi kegiatan.



**Gambar 1.** Bagan Metode Pelaksanaan

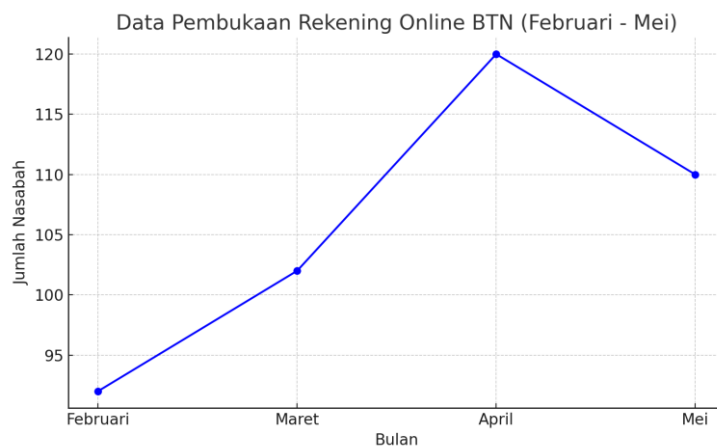
Metode kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk menangkap makna, pemahaman, serta respons masyarakat secara lebih holistik terhadap inovasi digital yang dihadirkan dalam layanan pembukaan rekening. dokumentasi, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kebutuhan, kesenjangan, dan potensi solusi yang dapat diimplementasikan dalam kegiatan pengabdian (Shabri, 2022).

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dari bulan Februari hingga Mei menunjukkan tren positif dalam hal pemanfaatan teknologi digital. Inovasi utama yang dimanfaatkan adalah aplikasi BTN Digital Solution, yang mempermudah proses pembukaan rekening baru secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperluas akses keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya belum terjangkau layanan perbankan. Data yang dihimpun menunjukkan perkembangan jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening sebagai berikut:

**Tabel 1.** Data Perkembangan Jumlah Nasabah

Bulan	Jumlah
Februari	92 nasabah
Maret	102 nasabah
April	120 nasabah
Mei	110 nasabah

**Gambar 2.** Pelaksanaan Kegiatan Pendampingan Pembukaan Rekening**Gambar 3.** Data grafik Pembukaan Rekening Online BTN (Februari - Mei)

Jika ditinjau secara kuantitatif, terdapat peningkatan signifikan dari Februari ke April, yakni dari 92 menjadi 120 nasabah. Lonjakan ini sebesar 30,4%, yang dapat diatribusikan pada kegiatan sosialisasi dan pelatihan teknis yang dilakukan secara intensif. Meskipun pada bulan Mei terjadi sedikit penurunan menjadi 110 nasabah (turun sekitar 8,3% dari bulan April), jumlah ini tetap menunjukkan peningkatan sebesar 19,5% dibanding bulan Februari.

Peningkatan jumlah pembukaan rekening menunjukkan bahwa inovasi digital yang diterapkan oleh Bank BTN melalui aplikasi BTN Digital Solution telah memberi dampak nyata terhadap kemudahan akses masyarakat terhadap layanan perbankan. Teknologi digital memungkinkan masyarakat yang sebelumnya memiliki keterbatasan waktu, jarak, dan pengetahuan untuk dapat melakukan pembukaan rekening secara mandiri. Hasil wawancara dengan peserta juga menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka merasa lebih percaya diri menggunakan aplikasi digital setelah mendapatkan pendampingan (Larassati & Fauzi, 2022).

Berdasarkan observasi dan wawancara, mayoritas masyarakat merasa terbantu dengan kehadiran tim pendamping pengabdian. Mereka mengapresiasi karena selama ini informasi mengenai pembukaan rekening secara online kurang tersebar luas. Selain itu, peserta merasa bahwa proses pembukaan rekening jauh lebih mudah dan cepat, hanya dengan mengunggah e-KTP dan mengisi data secara digital. Namun demikian, terdapat juga kendala yang ditemui seperti keterbatasan literasi digital pada kelompok usia lanjut, kendala jaringan di lokasi terpencil, serta kurangnya pemahaman terhadap keamanan data pribadi. Hal ini memperkuat pentingnya tahap sosialisasi dan pelatihan teknis sebagai bagian integral dalam kegiatan pengabdian (Qothrunnada et al., 2023).

Tahap pendampingan langsung menjadi elemen penting yang berkontribusi terhadap meningkatnya jumlah nasabah. Keberadaan tim pengabdian di lokasi memberikan rasa aman dan membantu mengatasi hambatan teknis yang mungkin muncul selama proses digitalisasi. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan perbankan sangat dipengaruhi oleh faktor pendampingan dan edukasi kepada masyarakat (Khoiriah et al., 2025).

#### 4. SIMPULAN

Program pengabdian masyarakat bertema "Pemanfaatan Inovasi Digital dalam Mempermudah Pembukaan Rekening Masyarakat Secara Online" berhasil memberikan dampak positif terhadap perluasan akses layanan perbankan digital, khususnya melalui platform BTN Digital Solution. Partisipasi masyarakat mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari bulan ke bulan, menunjukkan bahwa pendekatan digital dapat diterima secara luas apabila dibarengi dengan edukasi dan pendampingan yang memadai.

Puncak pembukaan rekening terjadi pada bulan April dengan total 120 nasabah, menandakan efektivitas kegiatan sosialisasi dan pelatihan. Meskipun terdapat sedikit penurunan pada bulan Mei, secara keseluruhan capaian ini mengindikasikan bahwa transformasi digital dapat mengatasi hambatan Masyarakat untuk membuka rekening online. Namun, kegiatan ini juga mengungkap tantangan di lapangan seperti rendahnya literasi digital pada masyarakat tertentu, keterbatasan akses internet, serta kurangnya pemahaman mengenai keamanan data pribadi. Tetapi ini menjadi Solusi terhadap tantangan di era digitalisasi sekarang.

## 5. REKOMENDASI

Untuk meningkatkan program ini harapannya bisa lebih memberikan literasi terhadap Masyarakat agar Masyarakat bisa terbuka dengan adanya inovasi pada era digital ini, serta memberikan edukasi kepada Masyarakat akan pentingnya untuk menabung Program pengabdian ini membuktikan bahwa dengan pendekatan yang tepat, masyarakat dapat lebih terbuka terhadap pemanfaatan inovasi digital. Keberadaan sistem OLOB dari BTN sangat membantu proses ini, namun keberhasilan pemanfaatannya tetap memerlukan edukasi dan pendampingan. Literasi digital menjadi prasyarat utama dalam membentuk masyarakat yang inklusif secara finansial.

## 6. REFERENSI

- Afsari, S. D., & Hasbi, M. Z. N. (2025). Peran Inovasi Keuangan dalam Meningkatkan Akses ke Layanan Ekonomi di Masyarakat Universitas Terbuka , Indonesia keuangan , khususnya di era digital saat ini . Perubahan teknologi dan kemunculan layanan. *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(3), 72–90.
- Aprilia, H. M., Fitri, A. O., & Fasa, M. I. (2025). Peran Teknologi Informasi dan Mobile Banking Bank Syariah (Bsi) dalam Mewujudkan Konsep Paperless Di Sektor Perbankan Syariah. *Jiic: Jurnal Inteltek Insan Cendikia*, 2(4), 3047–7824.
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Apriliana Dewi, L. O., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.114>
- Ardila, G., & Azmi, Z. (2023). Upaya meningkatkan pemahaman nasabah terhadap penggunaan BRI mobile PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) di kantor kas chevron rumbai Pekanbaru. *Joong-Ki J. Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 20-25. <https://doi.org/10.56799/joongki.v2i1.1243>
- Khoiriah, S., Haerisma, A. S., Setiowati, N. E., Islam, U., Siber, N., & Nurjati, S. (2025). Implementasi Pelayanan Online Melalui Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KC Sumber . *Jurnal ALFIDDOH*, 6(1), 76–85.
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202–217. <https://doi.org/10.33367/at.v4i2.1473>
- Maharani, S. (2025). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Membuka Rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal Sebagai Dasar Penyusunan Strategi. *Jurnal Topik Manajemen*, 2(2), 379–390.
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Fitrotus, D., Hendrarti, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(3), 741–756. <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>
- Sakhi, L. R., Fitri, A. O., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., & Lampung, B. (2025). Eksplorasi Inovasi Fintech: Mentransformasi Wajah Perbankan Pada Keuangan Tradisional di Era Digital. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(5).
- Sari, V. S., & Wikartika, I. (2025). Sosialisasi Pembukaan Rekening Digital Bank Cimb Niaga Sebagai Inovasi Perbankan Terdepan di Era Digital. *GERVASI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 9(1), 192–208.
- Sarina, S., Hamzah, A., & Masyhuri, M. (2024). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas

- Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah (Studi Pada Pegadaian Syariah Bone). *Mutiara: Multidisciplinary Scientific Journal*, 2(5), 402–421. <https://doi.org/10.57185/mutiara.v2i5.188>
- Shabri, H. (2022). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 3(02), 1–7. <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>
- Wulantari, N. K., Putra, K. W. S., & Lasmi, N. W. (2024). Peningkatan Akses Pembukaan Rekening Di Kota Gianyar Melalui Aplikasi Ez-Bank Kertiawan Mobile : Tinjauan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 5(3), 3542–3547.
- Yusuf, E. B., Muhammad Iqbal Fasa, & Suharto. (2023). Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi sebagai Wujud Penerapan Green Banking. *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, 7(1), 34–41. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v7i1.444>
- Qur'anisa, Z., Herawati, M., Lisvi, L., Putri, M. H., & Feriyanto, O. (2024). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Akses Keuangan Di Era Digital: Studi Literatur. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(3), 99-114.. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1573>