

Penguatan Kompetensi Manajemen Keuangan dan Transformasi Digital Perbankan bagi Karyawan Bank dalam Meningkatkan Kinerja dan Layanan

Parulian Parulian^{1*}, Nataliana Bebasari², Elsy Fatmawati³, Suwandi Suwandi⁴, Galih Khairul Ichwan⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Pelita Bangsa

Email : parulian@pelitabangsa.ac.id

Diterima : 04-02-2026 Direvisi : 21-02-2026 Disetujui : 25-02-2026

Abstrak

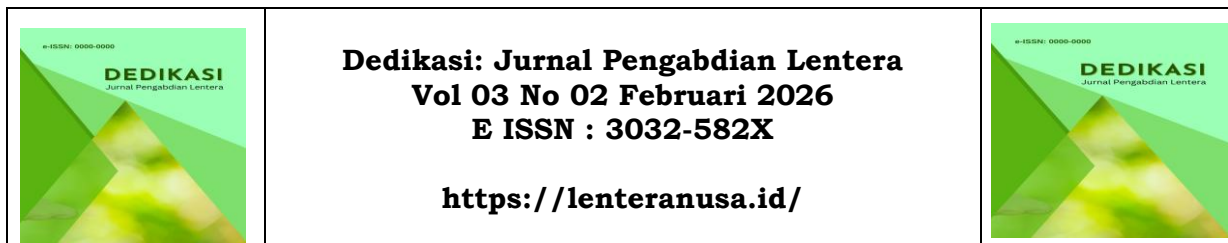
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memperkuat kompetensi manajemen keuangan dan kecakapan transformasi digital bagi karyawan Bank Indeks wilayah Bekasi guna meningkatkan kinerja operasional dan kualitas layanan perbankan. Pelatihan dilaksanakan secara luring selama 90 menit menggunakan metode ceramah interaktif dan diskusi berbasis studi kasus, dengan melibatkan 30 karyawan dari divisi operasional, pemasaran dan kredit, serta layanan nasabah. Evaluasi dilakukan melalui instrumen pre-test dan post-test serta kuesioner kepuasan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan rata-rata skor kompetensi yang signifikan dari 54,8 menjadi 80,5 (peningkatan 47,3%), dengan domain transformasi digital mencatatkan lonjakan lebih tinggi (+53,3%) dibandingkan domain manajemen keuangan (+41,3%). Tingkat kepuasan peserta mencapai 4,63 dari skala 5,00 (92,7%), dengan dimensi manfaat praktis memperoleh penilaian tertinggi (96,0%). Temuan ini mengkonfirmasi efektivitas pendekatan pelatihan partisipatif dalam meningkatkan literasi keuangan dan kecakapan digital karyawan perbankan, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan kompetensi digital sebagai prioritas utama pengembangan SDM perbankan di wilayah Bekasi.

Kata Kunci: Kompetensi Keuangan, Transformasi Digital Perbankan, Pelatihan Karyawan, Kinerja Layanan, Bank Indeks Bekasi

Abstract

This community service activity aims to strengthen financial management competency and digital transformation proficiency among employees of Bank Indeks in the Bekasi region, in order to improve operational performance and banking service quality. The training was conducted offline for 90 minutes using interactive lecturing and case study-based discussion methods, involving 30 employees from the operational, marketing and credit, and customer service divisions. Evaluation was conducted through pre-test and post-test instruments as well as a participant satisfaction questionnaire. The results demonstrate a significant improvement in average competency scores from 54.8 to 80.5 (an increase of 47.3%), with the digital transformation domain recording a higher gain (+53.3%) compared to the financial management domain (+41.3%). Participant satisfaction reached 4.63 out of 5.00 (92.7%), with the practical benefits dimension receiving the highest rating (96.0%). These findings confirm the effectiveness of the participatory training approach in enhancing financial literacy and digital competency among banking employees, while simultaneously identifying digital competency gaps as a primary priority in human resource development within the Bekasi banking sector.

Keywords: Financial Competency, Digital Banking Transformation, Employee Training, Service Performance, Bank Indeks Bekasi



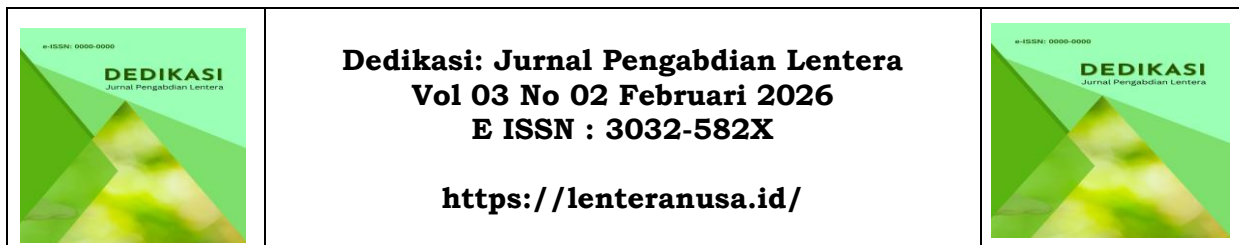
PENDAHULUAN

Industri perbankan Indonesia tengah mengalami pergeseran struktural yang fundamental akibat akselerasi transformasi digital yang berlangsung secara masif dan berkelanjutan. Perkembangan teknologi finansial (fintech), kecerdasan buatan, dan platform perbankan berbasis digital telah mengubah lanskap layanan keuangan secara menyeluruh—tidak hanya pada sisi produk dan saluran distribusi, tetapi juga pada kompetensi sumber daya manusia yang dipersyaratkan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Roadmap Pengembangan Perbankan Indonesia 2020–2025 menegaskan bahwa peningkatan kapabilitas digital dan tata kelola keuangan yang prudensial merupakan dua pilar utama dalam memperkuat daya saing industri perbankan nasional di era ekonomi digital (OJK, 2020). Dalam konteks ini, karyawan bank dituntut tidak hanya menguasai aspek teknis operasional, tetapi juga memiliki literasi keuangan yang mendalam serta kemampuan adaptif terhadap ekosistem digital yang terus berkembang.

Kompetensi manajemen keuangan menjadi salah satu fondasi kritis dalam menopang kinerja karyawan perbankan. Kemampuan dalam menganalisis risiko kredit, mengelola likuiditas, memahami instrumen investasi, serta menyusun perencanaan keuangan yang berbasis data merupakan prasyarat profesional yang tidak dapat diabaikan. Sebagaimana dikemukakan oleh Xu dan Liu (2021), literasi keuangan yang tinggi pada level individu karyawan berkorelasi signifikan dengan kualitas pengambilan keputusan institusional dan efektivitas layanan kepada nasabah. Namun, survei yang dilakukan oleh berbagai lembaga pelatihan perbankan menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan di lini operasional masih menghadapi kesenjangan kompetensi (competency gap) yang cukup signifikan, terutama dalam hal pemahaman tentang manajemen risiko keuangan berbasis digital dan analitika data keuangan. Kondisi ini menjadi perhatian serius, mengingat kualitas kompetensi karyawan secara langsung mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah serta reputasi institusi perbankan.

Transformasi digital perbankan bukan sekadar adopsi teknologi baru, melainkan mencakup perubahan mendasar dalam cara kerja, budaya organisasi, dan model bisnis secara keseluruhan. Menurut Vial (2019), transformasi digital merupakan proses yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam seluruh aspek organisasi sehingga menghasilkan perubahan fundamental dalam cara organisasi menciptakan dan menyampaikan nilai kepada pelanggan. Dalam konteks perbankan, hal ini berarti karyawan harus mampu mengoperasikan sistem core banking yang terintegrasi, memahami keamanan siber, memanfaatkan analitik data untuk keperluan layanan nasabah, serta mengadopsi platform digital seperti mobile banking, internet banking, dan open banking API. Ketiadaan kesiapan digital pada sumber daya manusia perbankan berpotensi menimbulkan inefisiensi operasional, peningkatan risiko kesalahan transaksi, serta penurunan kualitas layanan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas nasabah.

Kinerja karyawan dan kualitas layanan merupakan dua dimensi yang saling terhubung dan menjadi tolok ukur utama keberhasilan institusi perbankan. Penelitian Nguyen dan Nguyen (2020) membuktikan bahwa program pelatihan yang terstruktur dan berorientasi pada peningkatan kompetensi teknis maupun keterampilan digital memberikan dampak positif yang signifikan terhadap produktivitas karyawan dan kepuasan nasabah secara bersamaan. Lebih lanjut, dalam kerangka teori pengembangan sumber daya manusia,



investasi pada pelatihan dan pengembangan kompetensi dipandang sebagai strategi jangka panjang yang menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi organisasi. Perbankan yang berhasil membangun ekosistem pembelajaran yang adaptif dan responsif terhadap perubahan teknologi terbukti mampu mempertahankan kinerja layanan yang unggul sekaligus meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Meskipun urgensi penguatan kompetensi manajemen keuangan dan transformasi digital telah diakui secara luas, upaya pengembangan kapasitas melalui program pelatihan yang holistik dan terintegratif masih relatif terbatas, khususnya bagi karyawan bank di tingkat operasional dan menengah. Banyak institusi perbankan yang mengandalkan pelatihan konvensional yang bersifat sporadis dan kurang menyentuh aspek praktis transformasi digital secara mendalam. Menurut Bhatt dan Bhatt (2022), kesenjangan antara kebutuhan kompetensi digital yang terus berkembang dengan kapabilitas aktual karyawan perbankan merupakan hambatan struktural yang perlu diatasi melalui intervensi pengembangan sumber daya manusia yang sistematis dan berbasis kebutuhan riil di lapangan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada penguatan kompetensi manajemen keuangan dan transformasi digital perbankan ini dirancang sebagai respons konkret atas kebutuhan tersebut, dengan harapan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas layanan perbankan secara berkelanjutan.

METODE

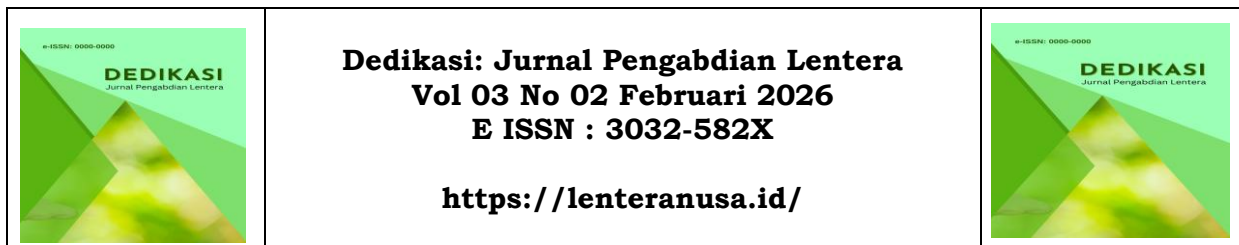
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan pelatihan partisipatif (*participatory training*) yang memadukan metode ceramah terstruktur, demonstrasi praktis, dan diskusi interaktif. Pendekatan ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa karyawan perbankan sebagai peserta merupakan kelompok dewasa yang memiliki pengalaman kerja nyata, sehingga proses pembelajaran akan lebih bermakna apabila diintegrasikan dengan konteks profesional mereka sehari-hari. Sebagaimana dikemukakan oleh Knowles et al. (2015), prinsip andragogi menekankan bahwa pembelajaran orang dewasa akan lebih efektif apabila bersifat *problem-centered*, relevan dengan kebutuhan praktis, dan mendorong partisipasi aktif.

Desain kegiatan disusun secara sistematis dengan mengedepankan keseimbangan antara penyampaian materi teoritis yang berbasis referensi akademik terkini dan penerapan praktis yang berorientasi pada permasalahan riil yang dihadapi karyawan di lingkungan kerja perbankan. Setiap sesi dirancang untuk saling melengkapi, di mana pemahaman konseptual yang dibangun pada sesi materi diperdalam dan dikontekstualisasikan melalui diskusi kasus pada sesi berikutnya.

Kegiatan pengabdian ini diselenggarakan secara luring (*offline*) di kantor Bank Indeks wilayah Bekasi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas peserta, kesesuaian fasilitas ruang pelatihan, serta relevansi konteks lingkungan kerja perbankan yang mendukung suasana pembelajaran profesional. Total durasi pelaksanaan adalah 90 menit (1,5 jam) dalam satu sesi pelatihan terpadu yang dilaksanakan pada jam kerja efektif karyawan.

Peserta kegiatan adalah karyawan Bank Indeks wilayah Bekasi yang berasal dari berbagai divisi dan unit kerja, meliputi staf operasional, tenaga pemasaran, dan karyawan layanan nasabah. Kriteria peserta ditetapkan sebagai berikut:

- Karyawan aktif Bank Indeks yang bertugas di wilayah Bekasi.



- Memiliki masa kerja minimal enam bulan agar memiliki cukup pengalaman kontekstual sebagai basis diskusi.
- Bersedia mengikuti seluruh rangkaian kegiatan pelatihan dan sesi diskusi secara penuh.
- Berasal dari latar belakang pendidikan minimal diploma atau sarjana di bidang keuangan, perbankan, manajemen, atau bidang terkait.

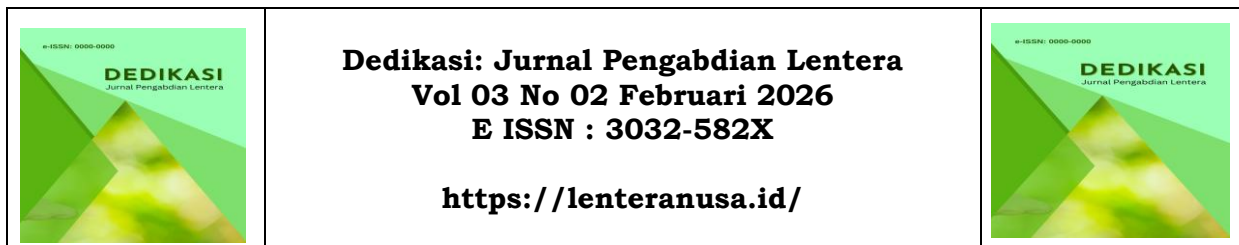
Pelaksanaan kegiatan dibagi ke dalam lima tahap yang terstruktur dan berkesinambungan. Tahapan tersebut dirancang untuk memastikan pencapaian tujuan pelatihan secara optimal dalam durasi 90 menit. Rincian tahapan pelaksanaan disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Tahapan dan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

No.	Tahap	Deskripsi Kegiatan	Durasi
1	Pembukaan & Orientasi	Sambutan pimpinan Bank Indeks, perkenalan tim pengabdian, penyampaian tujuan dan agenda pelatihan, serta pengisian daftar hadir peserta.	15 menit
2	Sesi Materi I: Manajemen Keuangan	Pemaparan konsep manajemen keuangan perbankan: analisis risiko kredit, pengelolaan likuiditas, perencanaan keuangan berbasis data, dan kepatuhan regulasi OJK.	25 menit
3	Sesi Materi II: Transformasi Digital Perbankan	Pemaparan materi transformasi digital: ekosistem digital banking, keamanan siber, analitika data nasabah, pemanfaatan platform mobile & internet banking.	25 menit
4	Sesi Diskusi & Tanya Jawab	Diskusi interaktif berbasis studi kasus riil perbankan, tanya jawab antara peserta dan narasumber, serta berbagi pengalaman praktis di lapangan.	30 menit
5	Penutup & Evaluasi	Pengisian kuesioner evaluasi pelatihan, penyimpulan materi, pemberian sertifikat peserta, serta dokumentasi kegiatan.	5 menit
Total Durasi Pelaksanaan			90 Menit

Materi pelatihan disusun berdasarkan kajian literatur terkini dan disesuaikan dengan kebutuhan kompetensi karyawan perbankan yang teridentifikasi melalui asesmen awal. Secara garis besar, materi mencakup dua rumpun tema utama yang saling berkaitan.

Pertama, materi Manajemen Keuangan Perbankan meliputi: (a) prinsip-prinsip dasar manajemen risiko kredit dan likuiditas, (b) analisis laporan keuangan berbasis data, (c) kepatuhan regulasi dan tata kelola keuangan yang prudensial sesuai ketentuan OJK, serta (d) perencanaan keuangan yang berorientasi kinerja. Kedua, materi Transformasi Digital



Perbankan mencakup: (a) konsep dan ekosistem digital banking di Indonesia, (b) platform dan infrastruktur teknologi perbankan masa kini (mobile banking, internet banking, open API), (c) keamanan siber dan manajemen risiko digital, serta (d) pemanfaatan analitika data dalam peningkatan kualitas layanan nasabah.

Penyampaian materi dilakukan dengan metode ceramah interaktif yang didukung oleh media presentasi visual berbasis PowerPoint dan modul pelatihan tercetak yang dibagikan kepada seluruh peserta. Narasumber adalah akademisi dan praktisi yang memiliki kompetensi di bidang manajemen keuangan dan transformasi digital perbankan. Sesi diskusi dilaksanakan menggunakan pendekatan studi kasus (case study discussion), di mana peserta diajak menganalisis permasalahan nyata yang relevan dengan konteks operasional Bank Indeks, kemudian merumuskan solusi secara kolaboratif. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Kim dan Park (2019) yang menyatakan bahwa metode diskusi berbasis kasus secara signifikan meningkatkan retensi pengetahuan dan kemampuan aplikasi konsep pada karyawan perbankan dibandingkan dengan metode ceramah konvensional semata.

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui dua instrumen, yaitu: (1) kuesioner evaluasi pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta terhadap materi manajemen keuangan dan transformasi digital, serta (2) lembar penilaian kepuasan peserta (participant satisfaction survey) yang mencakup dimensi relevansi materi, kualitas penyampaian, efektivitas sesi diskusi, dan manfaat praktis pelatihan. Data yang diperoleh dari kedua instrumen tersebut akan dianalisis secara deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan dan menjadi dasar perbaikan program pengabdian di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

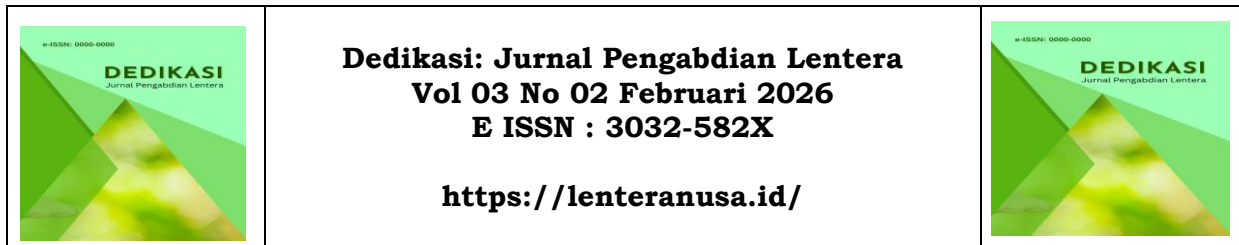
Gambaran Umum Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bertema Penguatan Kompetensi Manajemen Keuangan dan Transformasi Digital Perbankan bagi Karyawan Bank dalam Meningkatkan Kinerja dan Layanan telah berhasil dilaksanakan secara luring di kantor Bank Indeks wilayah Bekasi. Kegiatan berlangsung selama 90 menit dalam satu sesi terpadu yang mencakup penyampaian materi, sesi diskusi interaktif, dan evaluasi akhir. Seluruh rangkaian kegiatan berjalan dengan lancar dan kondusif, didukung oleh antusiasme peserta yang tinggi serta dukungan penuh dari pihak manajemen Bank Indeks Bekasi.

Secara keseluruhan, kegiatan ini dihadiri oleh 30 karyawan Bank Indeks yang berasal dari tiga divisi utama, yaitu divisi Operasional dan Teller, divisi Pemasaran dan Kredit, serta divisi Layanan Nasabah (Customer Service). Keterlibatan peserta dari lintas divisi ini memberikan dinamika diskusi yang kaya, karena setiap peserta membawa perspektif dan tantangan profesional yang berbeda namun saling melengkapi dalam konteks transformasi digital perbankan.

Profil Peserta Kegiatan

Karakteristik peserta kegiatan pelatihan diuraikan secara deskriptif berdasarkan data yang diperoleh dari formulir pendaftaran dan daftar hadir. Rincian profil peserta disajikan pada Tabel 2 berikut.



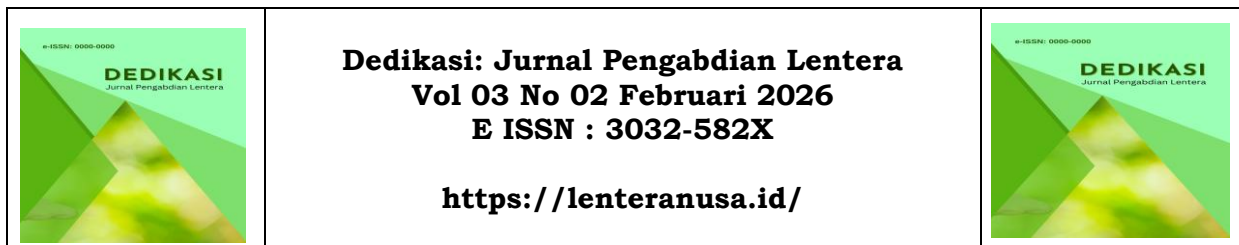
Tabel 2. Profil Peserta Kegiatan Pengabdian Bank Indeks Bekasi (n = 30)

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n = 30)
Jenis Kelamin	Laki-laki	18 orang (60%)
	Perempuan	12 orang (40%)
Usia	21–30 tahun	14 orang (46,7%)
	31–40 tahun	11 orang (36,7%)
	> 40 tahun	5 orang (16,7%)
Pendidikan Terakhir	Diploma (D3)	8 orang (26,7%)
	Sarjana (S1)	19 orang (63,3%)
	Pascasarjana (S2)	3 orang (10,0%)
Masa Kerja	6 bulan – 2 tahun	12 orang (40,0%)
	3–5 tahun	11 orang (36,7%)
	> 5 tahun	7 orang (23,3%)
Divisi	Operasional & Teller	13 orang (43,3%)
	Pemasaran & Kredit	10 orang (33,3%)
	Layanan Nasabah (CS)	7 orang (23,3%)

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas peserta berada pada kelompok usia produktif 21–30 tahun (46,7%) dengan tingkat pendidikan sarjana (63,3%), yang mengindikasikan bahwa peserta memiliki kapasitas intelektual yang memadai untuk menyerap materi pelatihan yang bersifat konseptual sekaligus teknis. Komposisi masa kerja yang beragam—mulai dari karyawan baru hingga yang berpengalaman lebih dari lima tahun—menciptakan dinamika pembelajaran yang saling memperkaya antara perspektif teoritis dan pengalaman lapangan.

Hasil Evaluasi Pre-Test dan Post-Test

Evaluasi peningkatan kompetensi peserta dilakukan melalui instrumen pre-test yang diberikan sebelum sesi pelatihan dimulai dan post-test yang diberikan setelah seluruh sesi materi dan diskusi selesai. Kedua instrumen ini mengukur enam aspek kompetensi yang menjadi fokus utama pelatihan, meliputi tiga aspek manajemen keuangan perbankan dan tiga aspek transformasi digital perbankan. Hasil perbandingan pre-test dan post-test disajikan pada Tabel 3.



Tabel 3. Perbandingan Hasil Pre-Test dan Post-Test Peserta Pelatihan

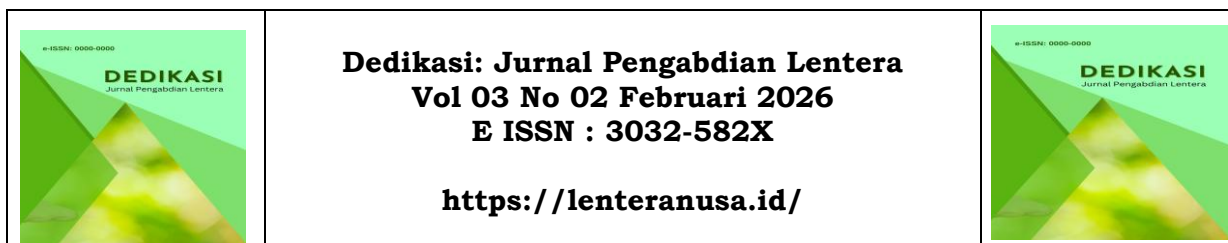
Aspek Kompetensi	Rata-rata Pre-test	Rata-rata Post-test	Peningkatan (%)	Kategori
Pemahaman Manajemen Risiko Kredit	58,3	82,7	+41,9%	Baik
Pengelolaan Likuiditas & Perencanaan Keuangan	55,6	80,4	+44,6%	Baik
Kepatuhan Regulasi & Tata Kelola OJK	61,2	84,1	+37,4%	Baik
Ekosistem & Platform Digital Banking	52,8	79,6	+50,8%	Sangat Baik
Keamanan Siber & Manajemen Risiko Digital	49,4	77,3	+56,5%	Sangat Baik
Analitika Data dalam Layanan Nasabah	51,7	78,9	+52,6%	Sangat Baik
Rata-rata Keseluruhan	54,8	80,5	+47,3%	Baik

Data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh aspek kompetensi mengalami peningkatan yang signifikan pasca pelatihan. Secara agregat, rata-rata skor peserta meningkat dari 54,8 pada pre-test menjadi 80,5 pada post-test, mencerminkan peningkatan sebesar 47,3% yang termasuk dalam kategori Baik. Peningkatan tertinggi dicapai pada aspek Keamanan Siber & Manajemen Risiko Digital (+56,5%) dan Analitika Data dalam Layanan Nasabah (+52,6%), yang mengindikasikan bahwa kedua topik tersebut merupakan area yang sebelumnya paling minim tersentuh dalam program pelatihan reguler di lingkungan Bank Indeks Bekasi.

Analisis Peningkatan per Rumpun Materi

Apabila dianalisis berdasarkan rumpun materi, aspek-aspek yang berkaitan dengan Transformasi Digital Perbankan menunjukkan rata-rata peningkatan yang lebih tinggi (+53,3%) dibandingkan dengan aspek Manajemen Keuangan Perbankan (+41,3%). Temuan ini mencerminkan adanya kesenjangan kompetensi (competency gap) yang lebih besar pada domain digital di antara peserta, sekaligus mengkonfirmasi relevansi topik transformasi digital sebagai prioritas pengembangan kapasitas karyawan perbankan sebagaimana diidentifikasi dalam kajian Bhatt dan Bhatt (2022). Hal ini juga konsisten dengan argumen Vial (2019) bahwa transformasi digital memerlukan perubahan pola pikir dan pembekalan keterampilan baru yang tidak dapat diasumsikan telah dikuasai hanya karena karyawan terpapar pada teknologi sehari-hari.

Sementara itu, pada rumpun Manajemen Keuangan Perbankan, aspek Pengelolaan Likuiditas & Perencanaan Keuangan mencatatkan peningkatan tertinggi (+44,6%), mengindikasikan bahwa konsep perencanaan keuangan berbasis data merupakan topik yang baru bagi sebagian besar peserta meskipun mereka bertugas di lingkungan perbankan.



Kondisi ini sejalan dengan temuan Xu dan Liu (2021) yang mengungkap bahwa literasi keuangan mendalam khususnya yang berkaitan dengan analitika dan perencanaan—kerap menjadi titik lemah di kalangan karyawan perbankan lini operasional.

Hasil Evaluasi Kepuasan Peserta

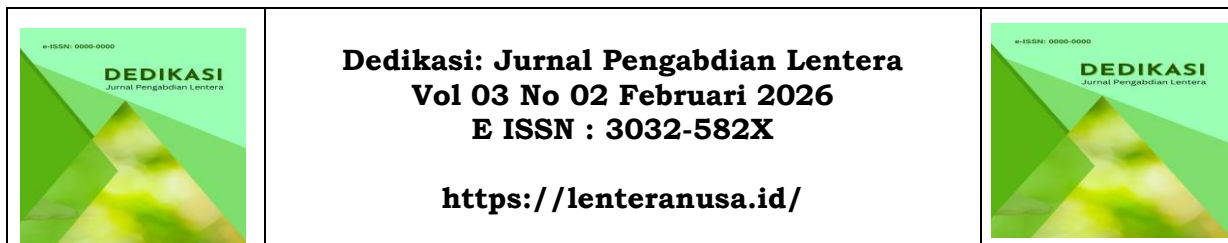
Tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan kegiatan pelatihan diukur menggunakan lembar penilaian kepuasan yang mencakup enam dimensi evaluasi. Penilaian menggunakan skala Likert 1–5, di mana skor 1 menyatakan sangat tidak puas dan skor 5 menyatakan sangat puas. Hasil evaluasi kepuasan peserta disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Kepuasan Peserta terhadap Pelaksanaan Pelatihan

Dimensi Kepuasan	Rata-rata Skor (1–5)	Persentase Kepuasan	Kategori
Relevansi materi dengan kebutuhan kerja	4,73	94,6%	Sangat Puas
Kualitas penyampaian narasumber	4,60	92,0%	Sangat Puas
Efektivitas sesi diskusi dan tanya jawab	4,67	93,4%	Sangat Puas
Kecukupan waktu dan ketepatan jadwal	4,43	88,6%	Puas
Manfaat praktis pelatihan bagi pekerjaan	4,80	96,0%	Sangat Puas
Kualitas modul dan materi tercetak	4,57	91,4%	Sangat Puas
Rata-rata Keseluruhan	4,63	92,7%	Sangat Puas

Hasil evaluasi kepuasan menunjukkan respons yang sangat positif dari para peserta. Rata-rata skor kepuasan keseluruhan mencapai 4,63 dari skala 5,00 (92,7%), yang berada dalam kategori Sangat Puas. Dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi adalah manfaat praktis pelatihan bagi pekerjaan (4,80; 96,0%), diikuti oleh relevansi materi dengan kebutuhan kerja (4,73; 94,6%) dan efektivitas sesi diskusi (4,67; 93,4%). Tingginya penilaian pada ketiga dimensi ini mengindikasikan bahwa materi pelatihan berhasil menjawab kebutuhan nyata (felt needs) karyawan di lapangan, bukan sekadar menyajikan pengetahuan yang bersifat teoritis dan abstrak.

Dimensi kecukupan waktu dan ketepatan jadwal memperoleh skor terendah di antara enam dimensi yang dievaluasi (4,43; 88,6%), meskipun masih berada dalam kategori Puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa durasi 90 menit dirasakan cukup padat oleh sebagian peserta, terutama mengingat cakupan materi yang cukup luas. Masukan ini menjadi catatan penting bagi tim pengabdian untuk mempertimbangkan perpanjangan durasi atau pembagian sesi menjadi dua pertemuan pada program pelatihan berikutnya.



Efektivitas Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Keuangan

Peningkatan skor pre-test ke post-test yang signifikan pada seluruh aspek kompetensi mengkonfirmasi efektivitas program pelatihan yang dirancang dengan pendekatan andragogi. Temuan ini sejalan dengan Knowles et al. (2015) yang menegaskan bahwa pembelajaran orang dewasa khususnya dalam konteks profesional—akan menghasilkan perubahan kompetensi yang bermakna apabila materi dirancang berdasarkan kebutuhan riil, disajikan dalam konteks yang relevan, dan memberikan ruang bagi peserta untuk berefleksi dan berdiskusi. Pada kegiatan ini, ketiga kondisi tersebut terpenuhi melalui pemilihan materi yang didasarkan pada identifikasi kesenjangan kompetensi, penyajian yang kontekstual dengan realitas kerja Bank Indeks, serta sesi diskusi yang mendorong partisipasi aktif.

Lebih lanjut, peningkatan pada aspek manajemen risiko kredit dan kepatuhan regulasi OJK memiliki implikasi strategis yang signifikan bagi kinerja operasional Bank Indeks. Karyawan yang memahami prinsip-prinsip manajemen risiko secara mendalam akan lebih mampu mengidentifikasi potensi kredit bermasalah sejak dini, membuat keputusan pemberian kredit yang lebih prudensial, serta memastikan setiap transaksi sesuai dengan ketentuan regulator. Sebagaimana dikemukakan oleh Nguyen dan Nguyen (2020), kompetensi teknis yang dikuatkan melalui pelatihan terstruktur terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas pengambilan keputusan operasional karyawan perbankan, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan kinerja institusi secara keseluruhan.

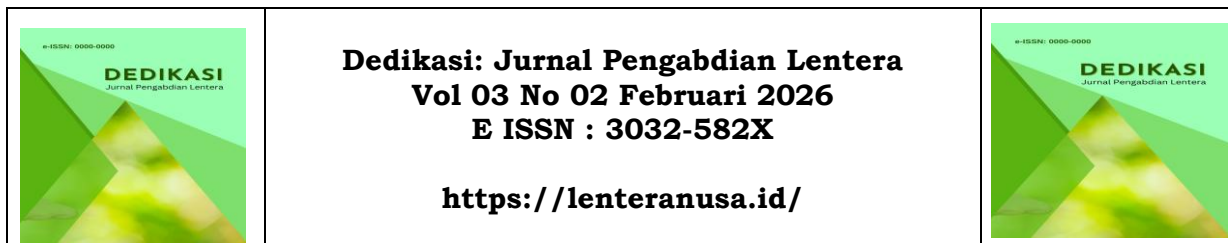
Transformasi Digital sebagai Prioritas Pengembangan Kompetensi

Fakta bahwa aspek-aspek transformasi digital mencatatkan peningkatan kompetensi yang lebih tinggi dibandingkan aspek manajemen keuangan tradisional memiliki makna yang mendalam. Hal ini menandakan bahwa karyawan Bank Indeks Bekasi memiliki kebutuhan mendesak akan pembekalan kompetensi digital yang lebih komprehensif dan sistematis. Kondisi ini mencerminkan tren yang lebih luas dalam industri perbankan Indonesia, di mana percepatan adopsi teknologi digital belum sepenuhnya diimbangi oleh pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang memadai, sebagaimana diidentifikasi dalam Roadmap Pengembangan Perbankan Indonesia 2020–2025 (OJK, 2020).

Peningkatan pemahaman peserta tentang keamanan siber dan analitika data layanan nasabah yang sangat signifikan (+56,5% dan +52,6%) menunjukkan adanya 'blind spot' kompetensi yang sebelumnya tidak tertangani dengan baik. Vial (2019) menegaskan bahwa transformasi digital yang berhasil mensyaratkan tidak hanya adopsi infrastruktur teknologi, tetapi juga transformasi kapabilitas manusia di setiap lapisan organisasi. Dengan demikian, kegiatan pelatihan ini memberikan kontribusi nyata dalam mempersempit kesenjangan antara tuntutan transformasi digital dan kapabilitas aktual karyawan Bank Indeks Bekasi.

Efektivitas Sesi Diskusi Interaktif

Tingginya kepuasan peserta terhadap sesi diskusi (93,4%) dan penilaian manfaat praktis yang mendominasi dimensi kepuasan secara keseluruhan (96,0%) mengkonfirmasi bahwa pendekatan case study discussion yang diterapkan dalam kegiatan ini sangat relevan dan efektif untuk konteks pelatihan karyawan perbankan. Temuan ini konsisten dengan kesimpulan Kim dan Park (2019) bahwa metode pembelajaran berbasis kasus secara signifikan meningkatkan kemampuan aplikasi konsep pada setting profesional dibandingkan



metode ceramah konvensional. Sesi diskusi memberikan ruang bagi peserta untuk mengintegrasikan pengetahuan baru yang diperoleh dari paparan materi dengan pengalaman kerja mereka yang sudah ada, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih dalam dan lebih mudah diaplikasikan.

Dari sesi diskusi juga teridentifikasi beberapa permasalahan praktis yang dihadapi karyawan Bank Indeks Bekasi, antara lain: (a) masih rendahnya pemahaman sebagian karyawan tentang protokol keamanan transaksi digital, (b) keterbatasan akses pelatihan berbasis teknologi dari kantor pusat, serta (c) perbedaan kecepatan adaptasi digital antar generasi karyawan yang menciptakan kesenjangan kapabilitas dalam tim. Temuan-temuan ini merupakan masukan berharga yang dapat dijadikan dasar perencanaan program pengembangan SDM yang lebih komprehensif bagi manajemen Bank Indeks Bekasi ke depannya.

Implikasi bagi Kinerja dan Kualitas Layanan

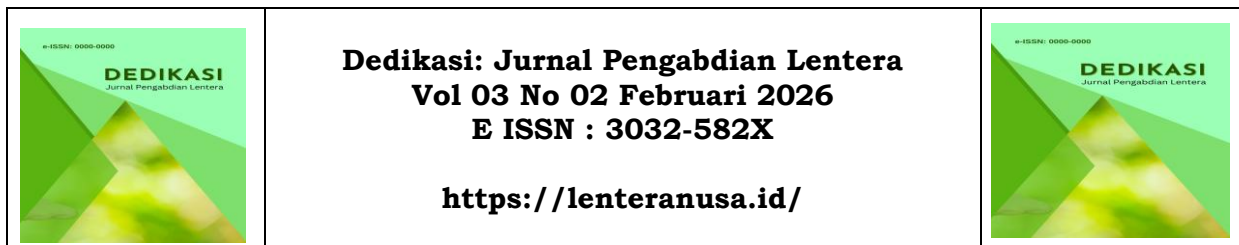
Peningkatan kompetensi yang terukur melalui evaluasi pre-test dan post-test, dikombinasikan dengan tingkat kepuasan peserta yang sangat tinggi, memberikan landasan yang kuat untuk menyimpulkan bahwa kegiatan pengabdian ini berpotensi memberikan dampak positif yang nyata terhadap kinerja karyawan dan kualitas layanan Bank Indeks Bekasi. Karyawan yang memiliki pemahaman yang lebih kuat tentang manajemen keuangan akan mampu memberikan saran keuangan yang lebih akurat dan bernilai kepada nasabah, sementara karyawan yang lebih melek digital akan mampu mengoperasikan platform digital banking dengan lebih efisien dan melayani nasabah dengan lebih responsif. Kedua dimensi kompetensi ini keuangan dan digital bersifat komplementer dan saling memperkuat dalam membentuk kualitas layanan perbankan yang unggul dan terpercaya di mata nasabah.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertema penguatan kompetensi manajemen keuangan dan transformasi digital perbankan bagi karyawan Bank Indeks wilayah Bekasi telah terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelatihan yang diselenggarakan secara luring selama 90 menit dengan melibatkan 30 karyawan dari berbagai divisi ini terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi peserta secara terukur, dengan rata-rata skor pemahaman yang meningkat dari 54,8 pada pre-test menjadi 80,5 pada post-test, atau setara dengan peningkatan sebesar 47,3%.

Peningkatan kompetensi terjadi di seluruh aspek yang diukur, dengan domain transformasi digital mencatatkan lonjakan yang lebih tinggi (+53,3%) dibandingkan domain manajemen keuangan (+41,3%). Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan literasi digital yang cukup substansial di kalangan karyawan sebelum pelatihan dilaksanakan, sekaligus menegaskan urgensi program pengembangan kapasitas digital yang sistematis dan berkelanjutan di lingkungan perbankan. Sementara itu, sesi diskusi interaktif berbasis studi kasus yang menjadi bagian integral dari kegiatan ini berhasil mendorong partisipasi aktif peserta sekaligus mengidentifikasi permasalahan praktis yang riil dihadapi karyawan di lapangan.

Respons peserta terhadap keseluruhan penyelenggaraan kegiatan sangat positif, dengan rata-rata kepuasan mencapai 4,63 dari skala 5,00 atau sebesar 92,7% dalam kategori



Sangat Puas. Tingginya penilaian pada dimensi manfaat praktis (96,0%) dan relevansi materi (94,6%) mencerminkan bahwa kegiatan ini berhasil menjawab kebutuhan nyata karyawan secara langsung dan memberikan kontribusi konkret dalam memperkuat fondasi kompetensi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan perbankan di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhatt, P., & Bhatt, R. (2022). Digital banking and customer experience: The mediating role of employee competency in emerging markets. *Journal of Financial Services Marketing*, 27(3), 189–204. <https://doi.org/10.1057/s41264-021-00116-9>
- Kim, J., & Park, S. (2019). Case-based learning in banking training: Effects on knowledge retention and transfer. *Journal of Workplace Learning*, 31(4), 270–285. <https://doi.org/10.1108/JWL-09-2018-0117>
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2015). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (8th ed.). Routledge.
- Nguyen, T. T. H., & Nguyen, T. D. (2020). Structured training and employee performance in the banking sector: Evidence from Vietnam. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1543–1563. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1512189>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Roadmap pengembangan perbankan Indonesia 2020–2025. OJK. <https://www.ojk.go.id>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Xu, X., & Liu, W. (2021). Financial literacy and decision-making quality among banking employees: A cross-sectional analysis. *Journal of Banking & Finance*, 122, 105–119. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2020.105960>