

Review Jurnal AI
“REVOLUSI LAYANAN PERBANKAN : STUDI IMPLEMENTASI
TEKNOLOGI AI PADA BANK BCA”

a. Ringkasan (Tujuan, Metode AI, dan Manfaat)

Tujuan:

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi penerapan teknologi kecerdasan buatan (AI) dalam layanan perbankan di BCA, khususnya untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Metode AI yang digunakan:

- **Analisis kualitatif** berdasarkan studi kasus di BCA.
- Implementasi teknologi AI yang digunakan:
 - **Chatbot dan Virtual Assistant (VIRA)**
 - **Biometric Security** (Face recognition untuk absensi dan keamanan transaksi)
 - **Fraud Detection** berbasis **Machine Learning**.

Manfaat:

- Mempercepat pelayanan transaksi dan pengelolaan keluhan nasabah.
- Meningkatkan keamanan data dan transaksi.
- Mengurangi kesalahan manual.
- Memberikan layanan yang lebih personal kepada nasabah.

b. Ide Pengembangan Lanjutan (Jika Membuat Versi Baru)

Kalau saya membuat pengembangan lanjutannya, saya akan:

1. **Integrasi AI Berbasis Prediksi Finansial**
Tambahkan fitur yang bisa **memprediksi kebutuhan finansial nasabah** berdasarkan perilaku transaksi, sehingga bank bisa menawarkan produk yang lebih sesuai.
2. **Natural Language Processing (NLP) yang lebih kuat**
Perbaiki chatbot supaya bisa memahami **bahasa sehari-hari** atau bahkan **bahasa daerah**, supaya semua nasabah bisa berinteraksi lebih nyaman.
3. **Self-Service Intelligent Machine**
Buat mesin ATM cerdas berbasis AI yang bukan hanya tarik tunai, tapi bisa konsultasi keuangan langsung melalui layar dengan chatbot cerdas.
4. **KYC (Know Your Customer) Otomatis**
Proses verifikasi identitas nasabah baru bisa otomatis dengan face recognition dan dokumen otomatisasi OCR, mempercepat pembukaan rekening.

c. Ide Aplikasi Serupa untuk Lingkungan di Garut

Nama Aplikasi:

→ "Garut Smart Bank Assistant"

Deskripsi:

- Aplikasi ini membantu masyarakat Garut untuk mendapatkan layanan perbankan pintar.
- Fokus utamanya adalah membantu mereka **bertransaksi, mengelola keuangan, dan mendapatkan edukasi finansial** berbasis AI.

Fitur:

- Chatbot dalam **Bahasa Sunda** untuk konsultasi perbankan sederhana.
- Rekomendasi produk keuangan mikro (seperti KUR) berbasis perilaku nasabah.
- Edukasi digital tentang menabung, kredit, dan investasi untuk komunitas pedesaan.
- Fraud detection untuk melindungi transaksi para petani atau UMKM Garut.

Manfaat untuk Garut:

- Mempermudah akses masyarakat pedesaan terhadap layanan keuangan modern.
- Memberikan perlindungan terhadap penipuan digital.
- Meningkatkan literasi keuangan di tingkat desa.