BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era digital yang sangat pesat membuat gaya hidup masyarakat berubah. Selain itu, perkembangan teknologi dapat membuka peluang-peluang baru dari berbagai keterbatasan di lingkungan bisnis. Perkembangan teknologi mendorong perusahaan-perusahaan untuk mengembangkan strategi yang nantinya dapat meraih keuntungan pasar. Salah satu perkembangan teknologi yang sedang dibahas pada penelitian ini adalah *Financial Technology* (*FinTech*) atau dapat disebut juga Teknologi Finansial. *FinTech* merupakan inovasi di bidang keuangan dimana konsep ini mengadaptasi perpaduan antara teknologi dengan bidang keuangan. Penggunaan *handphone* sebagai layanan *mobile banking* dan investasi bisa dijadikan sebagai contoh perpaduan teknologi dengan sistem keuangan guna memberikan layanan keuangan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat luas.

Mohamad dkk (2018) menyatakan bahwa 95,6% responden Malaysia mengetahui tentang *FinTech*, dan 4,4% nya tidak mengetahui tentang *FinTech*. Di Indonesia penggunaan internet dan *Fintech* bertumbuh sangat pesat. Asosiasi *FinTech* Indonesia menyatakan bahwa Indonesia merupakan peringkat kedua pengguna internet dan *FinTech* terbanyak se-Asia Tenggara. Mengingat bahwa di era digital ini banyak masyarakat yang mengandalkan

smartphone untuk melakukan segala aktivitasnya, termasuk pada pelayanan keuangan karena dirasa lebih mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

133 juta 67 juta 64 juta 57 juta 46% 25 juta 5 juta 45% 21% 39% 52% 25% Indonesia Vietnam Malaysia **Filipina** Singapura Thailand Populasi pengguna internet Persentase adopsi fintech

Gambar 1.1 Presentase Pengguna FinTech

Sumber: Catcha Group

Kehadiran FinTech menyebabkan perusahaan non bank hadir dengan inovasi layanan perbankan seperti pinjaman dan manajemen aset. Layanan-layanan FinTech tersebut seperti crowdfunding, mobile payments, Peer to Peer Lending menyebabkan revolusi dalam bidang startup. Berdasarkan Indonesia FinTech Association, 36% saja masyarakat Indonesia yang menjadi nasabah bank dan sisanya adalah masyarakat yang belum terjamah bank atau biasa disebut dengan unbanked. Menurut Imanuel (2017), faktor lain yang menyebabkan masyarakat Indonesia kesulitan dalam layanan perbankan

khususnya daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil) adalah tidak meratanya akses pelayanan perbankan tersebut.

Terlebih itu di era digital ini lembaga jasa kredit keuangan non bank tumbuh sangat pesat. Lembaga tersebut berbeda dengan bank dimana lembaga tersebut dapat dijamah oleh masyarakat luas tanpa persyaratan yang ketat dan dapat diakses dengan sangat mudah, yaitu dengan koneksi internet melalui *smartphone*. Lembaga jasa keuangan non bank tersebut tidak mengharuskan masyarakat untuk menjadi nasabah dan proses peminjaman dana juga lebih mudah. Jasa keuangan tersebut biasa dikenal dengan P2P (*Peer to Peer*) *Lending*. *Peer to Peer Lending* merupakan lembaga atau perusahan yang mempertemukan antara peminjam dengan pemberi pinjaman tanpa memerlukan pihak ketiga dan dapat diakses secara *onlime*. Pada saat ini presentase *Peer to Peer Lending* sebesar 65.23%.

Ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia lebih tertarik pada pelayanan FinTech non bank dibandingkan pelayanan manual atau sistem tradisional melalui bank. Hal ini dikarenakan bank dianggap terlalu ketat peraturannya. Selain itu, pengguna FinTech tersebut tidak mengakibatkan keterbatasan jangkauan wilayah. Hal tersebut menjelaskan kehadiran FinTech memang merupakan sebuah tantangan karena dianggap sebagai inovasi disruptif. Inovasi disruptif adalah inovasi yang membuat nilai baru dan keberadaannya akan mengganggu pasar yang sudah mapan. Namun, dalam pandangan lain sebenarnya kehadiran FinTech tidak selalu digambarkan dengan inovasi yang mengganggu pasar lama. Perusahaan dituntut untuk

meng-*upgrade* agar kinerjanya lebih efisien agar dapat selalu bersaing dalam persaingan bisnis.

Profil FinTech di Indonesia (Berdasarkan Sektor) Others 11.11% Personal or financial planning 8.15% Payment 42.22% Crowdfunding 8.15% Lending 17.78% Aggregator 12.59%

Gambar 1.2 Profil FinTech di Indonesia

Jenis-Jenis Startup FinTech

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa saat ini bukan antar bank saja yang bersaing, namun juga lembaga keuangan non bank yang eksistensinya semakin meluas. Padahal industri perbankan memberikan kontribusi yang besar bagi perekonomian Indonesia. Pada tahun 2014 bank-bank Indonesia mendistribusikan dana sebesar 5,556 triliun Rupiah dan meningkat menjadi 7,299 triliun Rupiah pada tahun 2017. Juga, pertumbuhan rata-rata dari kredit perbankan sekitar 20% pada periode 2002-2017 (Effendi *et al*, 2018). Namun,

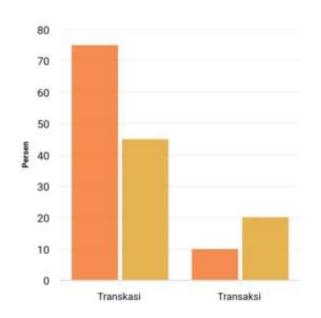
kinerja bank dianggap kurang efisien. Agar lebih efisien, bank didorong untuk mengaplikasikan teknologi finansial berbasis digital yang menjadi solusi terbaiknya. Sehingga teknologi tersebut dapat memperluas pasar bank tanpa harus memperbanyak kantor cabang. Data dari OJK menunjukkan bahwa jumlah bank dan cabangnya mengalami penurunan pada tahun 2013-2017. Jumlah bank komersial pada tahun 2013 adalah 120 dan menjadi 115 pada tahun 2017. Hal ini dikarenakan bank mengevaluasi kinerja pada kantor cabang dan melakukan efisiensi pada kinerjanya. Sesuai dengan program pemerintah yaitu Laku Pandai yang merupakan singkatan dari Pelayanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif atau juga dapat disebut *Branchless Banking*. Laku Pandai menyebabkan industri perbankan menyediakan layanan keuangan perbankan dengan menggunakan teknologi informasi yang bekerjasama dengan pihak lain (agen bank).

Tujuan dari program Laku Pandai adalah untuk menyediakan berbagai produk keuangan yang sederhana, muah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarkat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan. Selain itu masyarakat dapat berpartisipasi dalam melancarkan kegiatan ekonomi sehingga dapat membantu menumbuhkan perekonomian dan pemerataan pembangunan antarwilayah di Indonesia. Disamping itu, program Laku Pandai juga menyebabkan layanan *modern banking* semakin berinovasi untuk bersaing dengan perusahaan yang lain. Hal ini membuat perusahaan memerlukan strategi khusus untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi khusus tersebut dapat dimulai dengan memperhatikan faktor-faktor kunci kesuksesan

yang terdiri dari (1) Regulasi, (2) Kualitas SDM, (3) Inovasi, (4) Standarisasi dan (5) Komitmen.

Gambar 1.3 Penggunaan Transaksi di Kantor Cabang

Survei Penggunaan Transaksi di Kantor Cabang dan Digital pada >50% Total Transaksi Keuangan oleh PwC



Survei Penggunaan Transaksi di Kantor Cabang

(Sumber: databoks.katadata.co.id)

Keterangan: ___ transaksi dikantor cabang; transaksi 1: tahun 2015

transaksi digital ; transaksi 2: tahun 2017

Dengan program Laku Pandai, industri perbankan berinovasi dan menjadikan teknologi digital sebagai strategi perusahaan. Dari kutipan Kompas mempublikasikan hasil survei perbankan digital yang dilakukan *Pricewaterhouse Coopers* (PwC) Indonesia terhadap Bank-bank di Indonesia (Digital Banking Survey of Indonesian Banks) bahwa 66 persen responden

yang merupakan bankir eksekutif senior di lembaga-lembaga perbankan di Indonesia telah mengembangkan strategi digital sebagai bagian dari strategi perusahaan. Adapun hanya 12 persen responden mengindikasikan strategi digital diciptakan sebagai bagian dari strategi tekonologi informasi. Sementara, 16 persen responden lainnya mengaku telah menggunakan strategi digital sebagai bagian dari strategi produk atau nasabah. Respon yang muncul dalam survei ini menunjukkan, strategi digital tak lagi hanya digunakan sebagai inisiatif IT saja tetapi telah menjadi salah satu strategi usaha. Melalui hasil survei juga ditunjukkan, hanya 38 persen dari bank BUMN dan 44 persen dari bank Buku 4 yang telah memasukkan strategi digital sebagai bagian dari strategi perusahaan. Di samping itu, data OJK mencatat investasi di bank-bank Indonesia dari September 2016 hingga September 2018 meningkat dari Rp 6,06 triliun menjadi Rp 7,74 triliun. Bank-bank tersebut memprioritaskan aplikasi perbankan berbasis *mobile* yakni 86 persen dalam pengembangan teknologinya.

Bank X merupakan salah satu bank yang melaksanakan program Laku Pandai. Bank X merupakan Bank Umum dan Badan Usaha Milik Daerah dimana kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi dan PD Y. Bank X tersebut merupakan salah satu bank yang mengimplementasikan teknologi finansial sebagai bentuk *digital banking*. Berbagai inovasi layanan dan produk telah dibuat agar dapat bersaing dengan perusahaan lain dan untuk mencapai tujuan perusahaan. Objek penelitian adalah analisis strategi SWOT teknologi finansial pada Bank X di era digital.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dapat dibuat pertanyaan sebagai berikut.

- 1. Apakah *FinTech* menjadi peluang atau hambatan dalam dunia perbankan?
- 2. Apakah ada perbedaan antara sebelum dan sesudah mengimplementasikan teknolgi finansial?
- 3. Bagaimana hasil analisis SWOT teknologi finansial pada transformasi perbankan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Mengetahui FinTech menjadi peluang atau hambatan dalam dunia perbankan.
- 2. Mengetahui perbedaan antara sebelum dan sesudah mengimplementasikan teknolgi finansial.
- 3. Mengetahui hasil analisis SWOT teknologi finansial pada transformasi perbankan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Pengguna

Pembaca dapat mengetahui strategi dalam dunia perbankan dalam memenangkan persaingan bisnis di era digital.

2. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memahami secara mendalam berbagai strategi yang dijalankan bank untuk memenangkan persaingan bisnis dan dapat mengimplementasikan analisis SWOT dalam kasus perbankan.

3. Bagi Bank X

Sebagai data masukkan atau bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyempurnakan pengembangan produk, baik dalam memperbaiki kekurangan atau kelemahan yang ada maupun mempertahankan atau meningkatkan pengembangan produk digital banking.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini guna mempermudah pemahaman dibagi dalam lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah dalam penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori-teori secara ringkas, pengertian-pengertian tentang teknologi informasi, bank, teknologi finansial dan perbankan, keuangan inklusif, program Laku Pandai, manajemen strategi dan analisis SWOT. Selain itu, dalam bab ini juga terdapat gambaran kerangka pemikiran peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang semua unsur metode dalam penelitian yaitu subyek penelitian, jenis dan lokasi penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik pengelolaan dan analisis data serta pengujian keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum subyek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN