

FINANCIAL TECHNOLOGY SEBAGAI SOLUSI DAN RESOLUSI NEW NORMAL PADA INDUSTRI JASA KEUANGAN

Alfonsa Dian Sumarna

Program Studi Akuntansi Manajerial
Fakultas Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Batam
Email : alfonsadian@polibatam.ac.id

ABSTRAK

Perubahan akibat pandemi Covid-19 mengarah pada munculnya tipe baru pelayanan pada jasa keuangan. Adopsi industri jasa keuangan pada penggunaan *artificial intelligence* (AI) dan *machine learning* (ML) menjadi faktor kunci untuk bertahan, bangkit dan berkembang. Masyarakat saat ini sudah semakin akrab dengan penggunaan teknologi di segala lini kehidupan yang menyebabkan munculnya tuntutan kebiasaan baru untuk mendapatkan kemudahan dalam segala hal tidak terkecuali pada layanan jasa keuangan. Industri jasa keuangan dituntut banyak mengadopsi *financial technology* dan inovasi baru dalam menjalankan fungsinya dan menerapkan solusi baru yang secara fundamental diharapkan dapat menarik minat konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran konseptual mengenai perkembangan *fintech* yang harus diimplementasikan pada sektor jasa keuangan. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode data sekunder analisis (SDA) dengan menjabarkan mengenai perubahan dan dampak dari penerapan *fintech* pada industri keuangan dilihat dari berbagai sudut pandang survei internasional. Harmonisasi dan adopsi *fintech* pada industri keuangan akan mempengaruhi perubahan pada tata kelola organisasi dan area regulasi. Tata kelola organisasi membutuhkan komitmen dan dukungan penuh dari manajemen untuk keberhasilan *fintech*. Regulasi harus disusun guna menjaga dan melindungi kepentingan nasabah dan juga perusahaan itu sendiri dari kecurangan yang dapat diakibatkan dari *fintech*.

Kata Kunci: teknologi keuangan, industri jasa keuangan, teknologi, tata kelola

ABSTRACT

Changes due to the Covid-19 pandemic have led to the emergence of new financial service types. Financial sector's adoption using the Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) is the key factor to survive, rise and grow. Today mostly people are familiar using technology in all side of life which causes a new normal needed to get convenience in all respects including on financial services. The financial services industry is increasingly using financial technology and new innovations in carrying out its functions

and implementing new solutions that fundamentally intend to attract consumers. The purpose of this study is to provide a conceptual view of the development of fintech that must be implemented in the financial services sector. This qualitative research using Secondary Data Analysis (SDA) which describes the changes and impacts of the application of fintech on the financial industry from various perspectives of international surveys. The harmonization and adoption of fintech in the financial industry will bring changes to organizational governance and regulations. Organizational governance requires commitment and full support from management to triumph of fintech. The regulation will protect the rights of customers and also company itself from fraud that can be caused by fintech.

Keywords: fintech, financial industry, technology, governance

PENDAHULUAN

Indonesia sudah beberapa kali mengalami krisis yaitu diawali krisis pada 1965, krisis energi 1970an, krisis 1998, krisis keuangan global 2008 dan di awal tahun 2020 menghadapi krisis pandemi Covid-19. Apabila tidak mendapatkan penanganan maka dapat berpotensi menimbulkan ancaman ganda (*multiple threats*) berupa ancaman ekonomi dan kesehatan (Perdana, 2020). Seluruh aspek kegiatan kehidupan manusia menerapkan *new normal* salah satunya penerapan *social distancing* yang memberi dampak tidak terkecuali dalam hal penggunaan layanan keuangan digital. Pada 2016, sebesar 60% nasabah telah menggunakan transaksi keuangan *online* melalui seluler dan diyakini meningkat tajam dengan diberlakukannya ketentuan *social distancing* pada saat pandemi (Darusman, 2020). Penggunaan seluler dalam transaksi bisnis tidak dapat dilepaskan dari *fintech* (*Financial Technology*) yang merupakan teknologi informasi berbasis *mobile* dan berguna untuk meningkatkan efisiensi sistem keuangan (Varga, 2017; Thakor, 2020). Berbagai macam kebutuhan finansial seperti belanja, membayar tagihan, transfer dana, *top-up e-money*, bahkan sampai dengan investasi dilakukan nasabah melalui seluler (Darusman, 2020).

Memasuki 2021 perekonomian dunia beralih dari tahap merespon krisis menuju tahap pemulihan, salah satunya dengan pengoptimalan peluang menerapkan teknologi finansial (*fintech*) yang diyakini sarat akan inovasi dan dapat

menciptakan solusi positif transformatif (Deloitte, 2020). Sebanyak 42% industri perbankan telah berkolaborasi dengan perusahaan *fintech* untuk mengubah proses bisnis (PWCFinTech, 2016). Peluang masa depan dengan menggunakan *fintech* antara lain a) perluasan kemitraan sebagai contoh membangun kemitraan antara lembaga keuangan, masyarakat, dan pemerintah dalam penyediaan layanan keuangan yang adil dan transparan; b) mendukung program inklusi keuangan; c) akselerasi kebijakan ekonomi; d) mendukung pekerja tidak tetap; dan e) pemanfaatan *Internet of Things* (IoT) dalam proses finansial (Drummer et al., 2016; Deloitte, 2020).

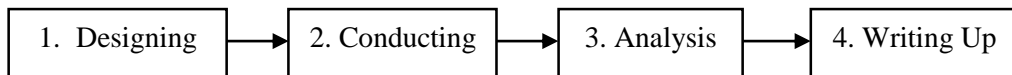
Perbankan sebesar 81% merupakan sektor yang paling terdampak akibat *fintech* dari seluruh sektor keuangan lainnya (PWCFinTech, 2020). Dengan berkembangnya *fintech*, sektor perbankan menghadapi tantangan dan juga kesempatan berkembang (Drummer et al., 2016; Siek & Sutanto, 2019), terutama di masa pandemi ini dengan perubahan mendasar pada pola transaksi nasabah dalam layanan finansial dan akses produk. Preferensi nasabah berubah dari layanan perbankan konvensional menjadi menggunakan aplikasi *digital banking* dan *contactless, cardless*, sudah menjadi hal lumrah di masa *new normal*, sehingga perbankan harus cepat beradaptasi terutama dalam menyediakan *customer experience* secara *end to end* yang mumpuni (Darusman, 2020). Pengembangan ekosistem *fintech* menjadi lebih mudah dikarenakan mudahnya mendapatkan akses internet; seluler, IT *hardware* dan IT *software* yang relatif murah; serta dukungan infrastruktur telekomunikasi global (Varga, 2017). Diprediksi perbankan bisa saja akan berubah menjadi perusahaan *software* di masa depan (PWCFinTech, 2016).

Artikel ini bertujuan memberikan gambaran konseptual mengenai perkembangan *fintech* yang harus diimplementasikan oleh sektor industri jasa keuangan dalam fungsi menjaga stabilitas ekonomi negara di masa krisis. Rumusan masalah adalah bagaimana perkembangan dan peran *fintech* bagi sektor jasa keuangan dimasa pandemi? Penelitian ini menyediakan sudut pandang *fintech* secara teoritis dan aplikatif tentang apa saja yang perlu menjadi perhatian untuk

arah perubahan yang berdampak jangka panjang bagi perusahaan dan pemerintah dari berbagai sumber, survei, dan penelitian sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berupa penelitian kualitatif dengan pendekatan analisa data sekunder (*Secondary Data Analysis/ SDA*) yang menggunakan data dari penelitian terdahulu, artikel, laporan hasil survei lembaga nasional dan internasional, dan berbagai referensi terkait dengan penerapan dan perkembangan *fintech* di industri jasa keuangan. Sumber data untuk analisis sekunder seperti survei lembaga internasional, studi longitudinal, catatan administrasi, survei rutin atau berkelanjutan (Panchenko & Samovilova, 2020). Penelitian menggunakan data sekunder sehingga menghasilkan penjelasan yang lebih meyakinkan dan lebih tajam karena akses data kontekstual yang lebih luas serta sumber daya referensi yang lebih besar (Dufour & Richard, 2019). Tahapan dalam melaksanakan SDA menurut Snyder (2019) dapat dijabarkan dalam gambar 1.



Sumber: Snyder (2019)
 Gambar 1. Tahapan SDA

Tabel 1. Tahapan Penelitian

No	Tahap	Pertimbangan	Penjelasan
1	Perancangan (<i>Designing</i>)	Menentukan tujuan khusus atas pertanyaan penelitian yang akan diulas	Memberikan gambaran konseptual mengenai perkembangan <i>fintech</i> , mencari referensi mengenai arah perubahan atas penerapan <i>fintech</i>
		Menentukan metode yang tepat	Menggunakan SDA
		Menentukan analisis tertentu	Menggunakan hasil survei dari lembaga internasional
2	Pelaksanaan (<i>Conducting</i>)	Menyeleksi data	Menggunakan data terbaru
		Menentukan kualitas data	Menggunakan laporan survei dari lembaga internasional terpublikasi

3	Analisis (<i>Analysis</i>)	Menentukan informasi atas analisis tertentu	Menggunakan informasi terkait dengan <i>fintech</i> terkini
4	Menyimpulkan (<i>Writing up</i>)	Kecukupan dan kepantasan atas transparansi data	Semua data merupakan laporan publikasi internasional

Sumber : Peneliti (2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Designing*

Penelitian ini dirancang menggunakan *Secondary Data Analysis* dengan data hasil survey lembaga internasional yaitu PWC dan KPMG serta hasil penelitian terdahulu.

2. *Conducting*

Data sekunder yang digunakan untuk analisis yaitu yang memenuhi ketentuan minimal penggunaan referensi sebagai data analisis sepuluh tahun terakhir. Dengan pertimbangan banyak terjadi perubahan atas perkembangan *fintech* sehingga referensi dipatok menggunakan tahun terbaru atau minimal 2011.

3. *Analysis*

Tahapan analisis dari data sekunder yang digunakan yang terkait dengan tujuan penelitian yaitu memberikan gambaran konseptual mengenai perkembangan *fintech* yang harus diimplementasikan pada sektor jasa keuangan. Gambaran konseptual terdiri dari perkembangan dan peranan *fintech* sebagai kunci strategik bagi industri keuangan, evolusi industri jasa keuangan, bentuk tata kelola dan regulasi sebagai berikut:

a. *Fintech* Sebagai Kunci Strategik Bertahan di Masa Krisis

FinTech atau *fintech* atau teknologi finansial diartikan sebagai penggunaan informasi inovatif (Vives, 2017) sebagai sebuah solusi keuangan yang didukung oleh penggunaan teknologi dimana tidak hanya diperuntukan pada sektor keuangan atau bisnis (Suryono et al., 2020) tetapi juga meliputi seluruh jasa dan produk tradisional yang disediakan oleh industri jasa keuangan (Varga, 2017; Thakor, 2020), meliputi: a) kredit, deposito, jasa *capital-raising*; b) pembayaran, jasa kliring, mata uang digital; c) jasa manajemen investasi; d) asuransi (Thakor, 2020; Suryono et al., 2020).

Di masa depan, kesuksesan industri jasa keuangan akan sangat tergantung dari kepuasan pengalaman nasabah bukan dari layanan keuangan (PWCFinTech, 2016). Peran *fintech* menjadi faktor strategis yang membuat industri jasa keuangan mulai mengalokasikan belanja modalnya ke arah memperkuat adopsi teknologi digital. *Fintech* memberikan solusi bagi industri jasa keuangan (Romanova & Kudinska, 2016; Drummer et al., 2016; IFC, 2017; Saksonova & Kuzmina-Merlino, 2017; Vives, 2017; Al-Ajlouni & Al-Hakim, 2019; Deloitte, 2020; Thakor, 2020), yaitu (1) standarisasi tinggi dengan biaya transaksi dan biaya verifikasi rendah; (2) berbasis internet sehingga pertukaran informasi lebih cepat, aman, dan murah; (3) memenuhi kebutuhan skala global untuk analisis berbagai jenis data dengan jumlah besar guna mendukung suatu kebijakan; (4) tidak terbebani dengan sistem lama yang rumit; (5) dapat menggunakan pendekatan *cloud native*; (6) berfokus pada digitalisasi yang dapat memuaskan pelanggan; (7) memberikan kenyamanan dengan mitra; (8) meningkatkan efisiensi dan transparansi proses perbankan; (9) dapat fokus pada bantuan bagi UMKM yang tidak memiliki akses pada layanan jasa keuangan.

Resiko yang dapat terjadi terkait pengembangan *fintech* pada industri keuangan (Romanova & Kudinska, 2016) antara lain (1) berkurangnya tingkat *market share* karena munculnya kompetitor baru, terutama dalam hal pembayaran dan kartu kredit; (2) tekanan atas selisih/ margin dimana akan berdampak pada menurunnya pendapatan secara keseluruhan; (3) meningkatnya resiko operasional dan penipuan; dan (4) pertumbuhan industri jasa keuangan terutama perbankan menjadi sangat tergantung pada solusi teknologi.

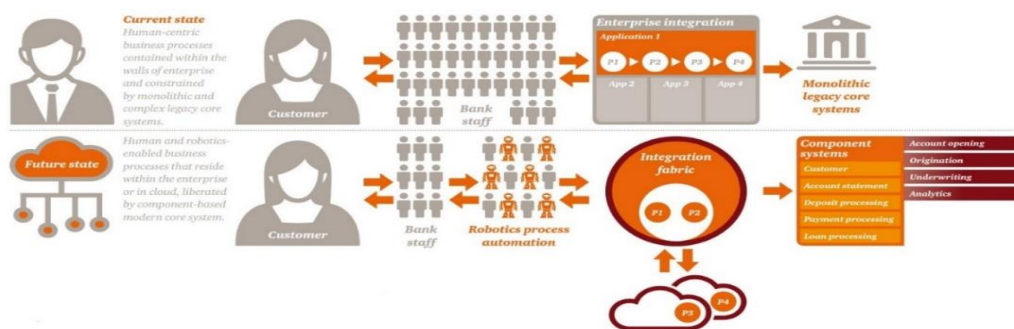
Lembaga penyedia jasa keuangan perlu mempertimbangkan beberapa perubahan strategik apabila akan menerapkan *fintech* (PWCFinTech, 2020; Suryono et al., 2020) antara lain (1) *fintech* akan mengubah arah model bisnis; (2) *sharing economy* akan menjadi bagian dari setiap sistem keuangan; (3) *blockchain*, digitalisasi, teknologi ML dan AI menjadi pendorong proses bisnis; (4) *customer intelligence* menjadi faktor penentu pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas; (5) *public cloud* akan menjadi model infrastruktur dominan; (6)

keamanan siber menjadi resiko terbesar; dan (7) regulasi juga akan berubah mengikuti perkembangan teknologi

b. Evolusi dan Revolusi Industri Jasa Keuangan

Sebuah organisasi diharapkan mampu merubah konsep masa kini yang berorientasi pada tahap pembelajaran, rekrutmen, dan budaya menjadi konsep masa depan yang berorientasi pada tahap rekrutmen, pembelajaran dan pembelajaran, seperti dapat dilihat pada tabel 2. Pertimbangan utama dalam menerapkan *fintech* antara lain: a) memperbaharui model operasional IT; b) memangkas biaya dengan menyederhanakan sistem legalitas, mengadopsi sistem *cloud* dan AI; c) membangun teknologi berbasis kebutuhan nasabah; d) mempersiapkan model operasional yang terhubung dengan segala hal; dan e) memperhatikan keamanan siber. Menurut survei PWCBanking (2020), dalam industri jasa keuangan global mengindikasikan bahwa penyederhanaan proses bisnis dapat menghasilkan banyak manfaat antara lain: a) meningkatkan jasa pelayanan (69%); b) meningkatkan profitabilitas (59%); c) mengurangi biaya (58%); d) menaikkan angka nasabah (46%); dan e) meningkatkan pangsa pasar (42%). Tantangan yang dapat menghambat implementasi *fintech* pada industri jasa keuangan (IFC, 2017) antara lain: a) rendahnya penetrasi jasa keuangan, b) rendahnya tingkat pendapatan dan literasi keuangan, c) ekosistem teknologi yang belum berkembang dan d) lemahnya infrastruktur.

Penggunaan teknologi membuat operasional sebuah perusahaan dimungkinkan dijalankan secara virtual, menyebabkan berkurangnya tenaga kerja yang dibutuhkan terutama di sektor perbankan, seperti dapat dilihat pada gambar 2. *Fintech* menghasilkan efisiensi yang berimbas pada tingkat kebutuhan sumber daya manusia kian menyusut. Ada beberapa alasan mengapa industri keuangan “dipaksa” merubah arah model bisnisnya menggunakan *fintech* antara lain: a) efisiensi beban operasional untuk gaji karyawan dapat dikurangi, yang pada akhirnya dapat mengarah pada pencapaian laba semakin besar, dan b) biaya operasional karyawan dapat dialihkan untuk biaya pengembangan *fintech*.



Sumber: PWCFinTech (2020)

Gambar 2. New Normal dalam Perbankan

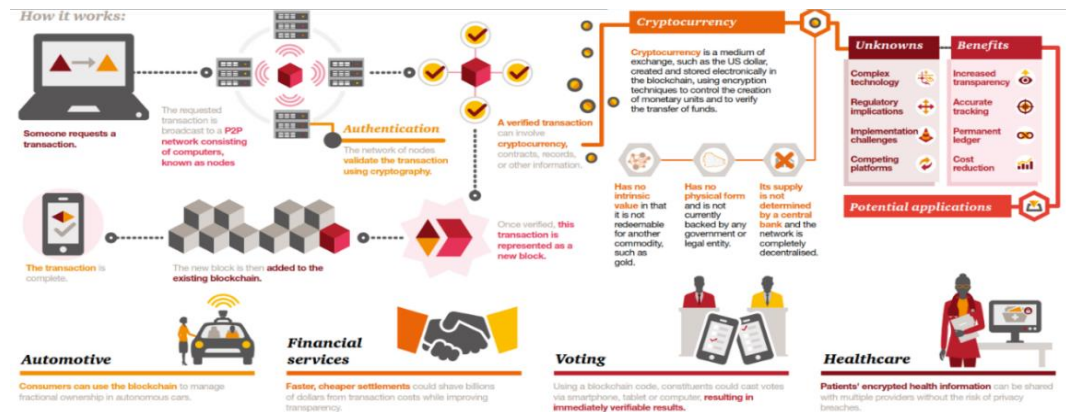
Dengan *fintech*, sebuah proses bisnis pada industri jasa keuangan yang menerapkan konsep *blockchain* (gambar 3) dapat memperoleh keuntungan antara lain: a) memungkinkannya transaksi tanpa perantara; b) pengurangan biaya; c) meningkatnya transparansi transaksi; dan d) meningkatnya kemudahan *real time tracking*. Secara umum *blockchain* merupakan sebuah teknologi pencatatan transaksi terdistribusi yang dapat menjembatani kepercayaan antara subyek bisnis. Mutualisme antara *blockchain* dan *fintech* dapat diterapkan dalam hal pembayaran terutama yang berhubungan dengan luar negeri; pasar modal; pembiayaan perdagangan; verifikasi digital; *lending*; akuntansi, pencatatan dan audit; laporan kredit; *hedge funds*; *crowdfunding* (ICOs); dan *peer to peer* (P2P) (FintechNews, 2020).

Tabel 2. Tuntutan Perubahan

Tahap	Kebutuhan	Orientasi
Masa Kini	Rekrutmen	Organisasi terlalu memfokuskan diri pada proses perekrutan dari dalam industri sektor jasa keuangan
	Pengembangan	Perusahaan memberikan pelatihan yang berfokus pada sistem dan proses yang ada dan sifatnya masih tradisional
	Budaya kerja	Budaya kerja didasarkan pada tujuan yang ditetapkan di masa lalu dan tidak mendorong pola pikir ke masa yang akan datang
Masa Mendatang	Rekrutmen	Menentukan kembali kebijakan kebutuhan SDM dengan: a. Mencari kandidat yang kreatif dari luar industri tradisional keuangan (akuntansi dan perbankan) seperti kandidat yang menguasai teknologi informasi dan sumber lain non tradisional untuk memperkaya perspektif pengambilan keputusan,

		<ul style="list-style-type: none"> b. Strategi baru untuk mempekerjakan SDM yang mampu bekerja menggunakan teknologi dan penerapan kebijakan kompensasi kompetitif, c. Mempertimbangkan alternatif pekerja yang bersifat fleksibel seperti pekerjaan berbasis proyek, d. Bekerjasama dengan pihak ketiga dalam memenuhi kebutuhan SDM untuk jangka waktu pendek maupun panjang
	Pengembangan	<p>Fokus pada pelatihan, pendampingan, dan <i>peer coaching</i> dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Membangun komunitas dengan pelanggan untuk <i>sharing</i> informasi perbankan, b. Bekerjasama dengan pihak profesional, perusahaan teknologi, lembaga pendidikan, dan asosiasi profesional terkait dalam rangka mengembangkan dan memberikan pelatihan yang relevan.
	Budaya kerja	<p>Meningkatkan budaya kolaborasi dan inovasi dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mendorong karyawan untuk berkontribusi memberikan ide demi kemajuan perusahaan sebagai bagian dari kampanye inovasi dan inisiasi sosial media, b. Melaksanakan <i>sharing best practice</i> dan <i>benchmarking</i> menghadapi pesaing, c. Mengembangkan pusat inovasi guna menciptakan lingkungan berpikir kreatif dan imajinatif serta menerapkan budaya insentif untuk pengakuan kinerja.

Sumber: PWCFinTech (2020)



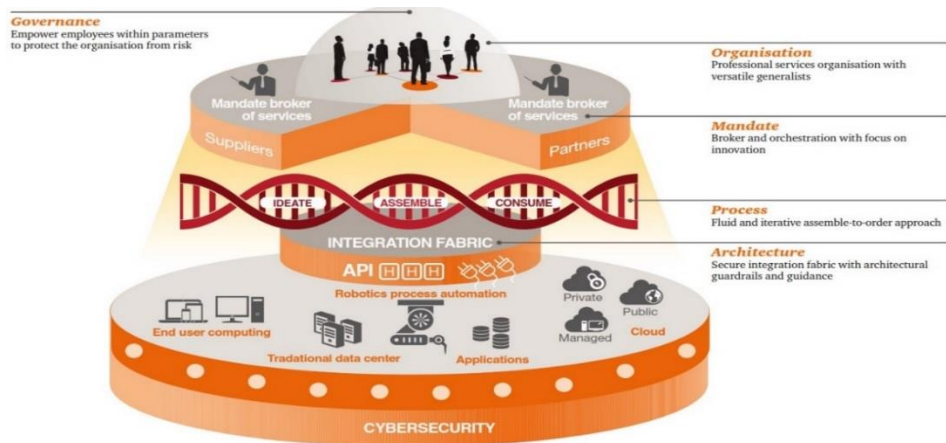
Sumber: PWCFinTech (2020)

Gambar 3. Blockchain

c. Bentuk Revolusi pada Tata Kelola

Industri jasa keuangan juga perlu memahami revolusi *fintech* dalam hal penyusunan tata kelola organisasi sehingga dapat memberikan kontribusi

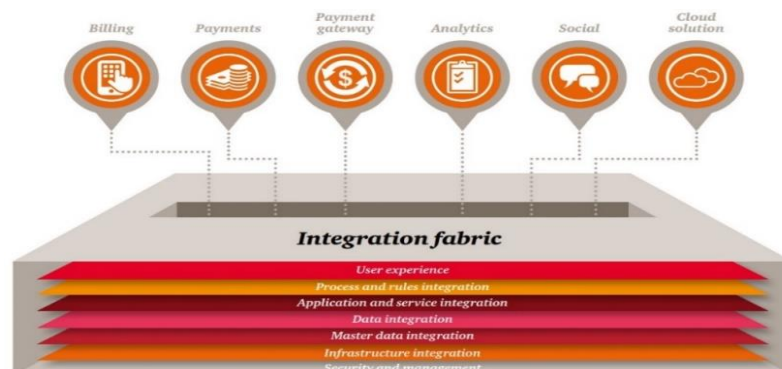
fleksibel atas masalah yang dihadapi daripada hanya sekedar berfokus pada tim internal yang bekerja di seputar area produk jasa saja. Gambaran kerangka tata kelola manajemen organisasi yang menerapkan *fintech* dapat dilihat pada gambar 4. *Fintech* menciptakan skala inovasi yang belum pernah ada sebelumnya, kecepatan yang luar biasa dan penyebaran yang sangat luas ke seluruh dunia mengabaikan semua batasan regional. *Fintech* menyempurnakan industri keuangan tradisional dengan menyediakan data secara lebih lengkap dan menawarkan kemampuan analisis data. Di masa kini nilai sebuah data lebih berharga daripada emas dan minyak.



Sumber: PWCFinTech (2020)

Gambar 4. Tata Kelola Organisasi yang Menerapkan *Fintech*

Sebuah tata kelola yang baik membutuhkan *database* terintegrasi sebagai faktor penunjang pembuatan keputusan. *Database* terintegrasi yang dibutuhkan dalam penerapan sebuah tata kelola berbasis *fintech* adalah integrasi atas proses dan aturan, aplikasi dan pelayanan, data dan master data, infrastruktur serta keamanan dan manajemen, seperti yang dapat dilihat pada gambar 5.



Sumber: PWCFinTech (2020)

Gambar 5. Detail *Integratic Fabric*

d. Bentuk Revolusi pada Birokrasi

Meningkatnya penggunaan *fintech* sebagai solusi dan teknologi baru ternyata membawa resiko tersendiri yang perlu mendapat perhatian dari regulator. Resiko tersebut terdiri dari resiko atas nasabah dan investor, resiko terhadap industri jasa keuangan itu sendiri, dan resiko stabilitas keuangan, seperti dapat dilihat pada gambar 6. Oleh karena itu, perlu dibentuk sebuah regulasi yang dapat menjawab tantangan bahwa teknologi baru yang diterapkan tetap dapat memberikan manfaat bagi nasabah dan perusahaan tanpa membahayakan stabilitas keuangan. Regulasi terhadap pengawasan diharapkan dapat lebih difokuskan pada institusi dibandingkan ke arah regulasi terhadap produk dan layanan jasa. Salah satu alasannya adalah bahwa sebuah organisasi/ institusi mungkin saja gagal sehingga dapat menimbulkan masalah sistemik.

Kecenderungan saat ini perusahaan dapat bereksperimen tanpa regulasi yang terlalu ketat baik bagi sektor industri jasa keuangan maupun bagi pemerintah sendiri sebagai regulator dalam menerapkan sebuah layanan baru menggunakan *fintech*. Faktor terpenting adalah bagaimana memberikan perlindungan kepada nasabah khususnya terkait dengan privasi data dan keamanan siber, sehingga nasabah dapat memiliki lebih banyak kendali atas data pribadi mereka (Vives, 2017; KPMGInternational, 2019).

Regulator perlu menyeimbangkan banyak hal untuk memastikan stabilitas keuangan, menciptakan lingkungan yang efisien dan kompetitif, dan penanganan

data yang tepat. Berdasarkan hasil survei dari KPMGInternational (2019), beberapa contoh peraturan yang dibuat oleh regulator di negara-negara Eropa sebagai respon atas berkembangnya teknologi dan solusi *fintech*, antara lain terkait dengan aset *crypto*, *distributed ledger technology*, *cloud computing*, *crowdfunding*, sistem pembayaran, AI, ML dan penggunaan *big data*. Beberapa contoh bentuk respon atas adopsi *fintech* terkait dengan regulasi antara lain:

- 1) Jangkauan peraturan. Perkembangan *fintech* seperti penggunaan mata uang *crypto*, *the outsourcing of cloud computing*, *peer-to-peer lending* pada UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah), dan sistem pembayaran retail idealnya memiliki peraturan yang melindungi para pelaku didalamnya. Namun beberapa pelaku masih berada diluar jangkauan peraturan yang ada, maka hal ini menjadi fokus untuk penyusunan peraturan di masa mendatang. Sebagai contoh yang sedang marak adalah pembiayaan modal usaha menggunakan *crowdfunding*, memerlukan prosedur terukur tata kelola penilaian resiko kredit, pengendalian, dan penanganan masalah.
- 2) Data dan AI. Dibutuhkan regulasi yang mengatur mengenai keamanan pada pertukaran dan akses data dan penggunaan AI secara domestik maupun lintas negara. Kebutuhan regulasi atas pengendalian perusahaan, mitigasi resiko penggunaan AI dan ML.
- 3) Tata kelola perusahaan. Beberapa regulator terutama di luar negeri telah mulai mengatur mengenai manajemen (dewan dan senior manajemen) terkait cakupan tanggungjawab resiko secara spesifik pada keamanan siber, *algorithmic trading*, penggunaan jasa penyedia dari *outsourcing*, dan keamanan operasional secara umum. Contoh regulasi yang dibutuhkan yaitu aturan penilaian efektifitas penggunaan *sandboxes*.
- 4) Akuntansi. Memunculkan tipe pengungkapan baru seperti aset *crypto* yang membutuhkan klarifikasi atau perubahan pada perlakuan akuntansi.
- 5) Stabilitas Keuangan.
- 6) *Open banking*. Data akan digunakan bersama-sama untuk beberapa pihak yang berkepentingan yang pada umumnya menggunakan *Application*

Programming Interface (API), sehingga regulasi dibutuhkan dalam upaya melindungi peredaran data.

- 7) Keamanan siber. Regulasi terkait apakah perusahaan memiliki tata kelola yang efektif, identifikasi resiko, pengendalian keamanan (contohnya akses manajemen, keamanan jaringan), deteksi dan pencegahan, pengujian, respon apabila terjadi masalah, serta penggunaan informasi bersama.

4. *Writing up*

Pada tahap keempat ini, dari analisis data sekunder ditahap ketiga dan sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan mengenai *fintech*. Sebaiknya bank lebih fokus berpikir keluar (*customer needed*) daripada hanya memikirkan menata dalamnya manajemen, dan transformasi digitalisasi menjadi kunci strategis menuju kemapanan di tingkat global (Drummer et al., 2016). Sektor perbankan dapat memanfaatkan kesempatan “*open banking*” dengan menggabungkan AI dan ML dalam menerapkan *fintech* untuk membangun ketahanan menghadapi gangguan di masa yang akan datang. Kelemahan jasa perbankan masa kini adalah kurang fokus pada orientasi nasabah.



Sumber: KPMGInternational (2019)

Gambar 6. Resiko dan Respon Regulator

KESIMPULAN DAN SARAN

Perkembangan *fintech* yang cukup signifikan menjadikan industri keuangan “dipaksa” untuk beradaptasi menerapkan *fintech* pada proses bisnis, tata kelola dan

juga tidak lepas pada pihak regulator. Lembaga keuangan harus memastikan terlebih dahulu bahwa proses bisnis mereka relevan dengan situasi pandemi dimana pengembangan digitalisasi *fintech* yang dikembangkan bersifat personal bagi setiap kebutuhan nasabah. Dengan modifikasi dan penyesuaian pada proses teknologi dan struktur operasional, industri jasa keuangan akan tetap menjadi lembaga yang dibutuhkan oleh kelangsungan bisnis nasabah.

Saran kebijakan yang dapat dilakukan oleh lembaga keuangan terhadap penerapan *fintech* untuk dapat tumbuh (a) melakukan kebijakan *better service* (berfokus pada kepuasan pengalaman nasabah/ *customer experience*), *better branding*, dan *cheaper prices*; (b) lebih inovatif dan adaptif dengan kebutuhan digitalisasi layanan semisal *mobile banking* dan *internet banking*; (c) melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai digitalisasi layanan seperti pembayaran dengan *Customer Service Chatbots*, *Electronic Wallets (e-Wallets)*, *Electronic Money (e-Money)*, *Scan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*; (d) mempertimbangkan menjangkau semua segmen nasabah, terutama UMKM yang masih baru berdiri (*start-up enterprises*); (e) diharapkan mampu memberi kepastian aman dan nyaman bagi nasabah dengan mensosialisasikan komitmen menyesuaikan layanan dan mendukung nasabah untuk tetap produktif di masa krisis melalui layanan digital; (f) secara aktif membuat berbagai inovasi *new normal* yang relevan dengan situasi dan preferensi nasabah masa kini seperti contoh dengan menciptakan aplikasi keuangan berbasis *Super App* dan *Beautiful App*. Saran untuk penelitian selanjutnya melakukan penelitian kuantitatif lanjutan dimana data primer diambil dari sektor industri keuangan mengenai penerapan *fintech* yang sudah dilakukan selama ini untuk beradaptasi pada saat pandemi atau krisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ajlouni, A., & Al-Hakim, D. M. S. (2019). Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities. *SSRN Electronic Journal*, February. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3340363>
- Darusman, Toni. (2020). Pandemi & Komunikasi Perbankan. *Finansial Bisnis*.

Dikutip pada tanggal 19 Maret 2021 pada link berikut <https://finansial.bisnis.com/read/20201204/90/1326500/pandemi-komunikasi-perbankan>

Deloitte. (2020). *Beyond COVID-19 : New opportunities for fintech companies* Many fintechs , like the rest of system , have gone into overdrive to respond to.

Drummer, D., Jerenz, A., Siebelt, P., & Thaten, M. (2016). FinTech – Challenges and Opportunities How digitization is transforming the financial sector. *McKinsey & Company, May, 1–7*. <http://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/fintech-challenges-and-opportunities>

Dufour, I. F., & Richard, M. C. (2019). Theorizing From Secondary Qualitative Data: A Comparison of Two Data Analysis Methods. *Cogent Education, 6*(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2019.1690265>

FintechNews. (2020). *10 Use Cases of Blockchain Technology in Banking 2020: How Blockchain is Revolutionising Banking Industry*. Dikutip pada tanggal 19 Mei 2021 pada link berikut <https://www.fintechnews.org/10-use-cases-of-blockchain-technology-in-banking-2020>.

IFC. (2017). Digital Financial Services: Challenges and Opportunities for Emerging Market Banks. *International Financial Corporation World Bank Group, August*.

KPMGInternational. (2019). Regulation and supervision of fintech. *KPMG International Cooperative, March, 16*. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/03/regulation-and-supervision-of-fintech.pdf>

Muth, Thomas. (2020). Digital Preparedness: Navigating Future Pandemics. *Finextra*. Dikutip pada tanggal 20 Maret 2021 pada link berikut <https://www.finextra.com/blogposting/18966/digital-preparedness-navigating-future-pandemics>

Panchenko, L., & Samovilova, N. (2020). Secondary Data Analysis in Educational Research: Opportunities for PhD Students. *SHS Web of Conferences, 75, 04005*. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20207504005>

Perdana, Ida Bagus Kade. (2020). Kondisi Perbankan Nasional Disaat Pandemi Covid-19. *Info Bank News*. Dikutip pada tanggal 19 Maret 2021 pada link berikut <https://infobanknews.com/analisis/kondisi-perbankan-nasional-disaat-pandemi-covid-19/>

- PWCBanking. (2020). Retail Banking 2020: Evolution or Revolution? *PWC Survei*.
- PWCFinTech. (2016). Customers in the spotlight - How FinTech is reshaping banking. *Global FinTech Survei 2016*, 1–12. <https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/fintech/assets/fin-tech-banking-2016.pdf>
- PWCFinTech. (2020). Financial Services Technology 2020 and Beyond. *Global FinTech Survei 2020*. <https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/assets/pdf/technology2020-and-beyond.pdf>
- Romanova, I., & Kudinska, M. (2016). Banking and fintech: A challenge or opportunity? *Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis*, 98, 21–35. <https://doi.org/10.1108/S1569-375920160000098002>
- Saksonova, S., & Kuzmina-Merlino, I. (2017). Fintech as Financial Innovation – The Possibilities and Problems of Implementation. *JEuropean Research Studies Journal*, XX(3A), 961–973. <https://doi.org/10.1021/ja00368a049>
- Siek, M., & Sutanto, A. (2019). Impact Analysis of Fintech on Banking Industry. *Proceedings of 2019 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2019*, 1(August), 356–361. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech.2019.8843778>
- Snyder, H. (2019). Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines. *Journal of Business Research*, 104(July), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Suryono, R. R., Budi, I., & Purwandari, B. (2020). Challenges and trends of financial technology (Fintech): A systematic literature review. *Information (Switzerland)*, 11(12), 1–20. <https://doi.org/10.3390/info11120590>
- Thakor, A. V. (2020). Fintech and banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation*, 41(January). <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833>
- Varga, D. (2017). Fintech, The New Era of Financial Services. In *BUDAPEST MANAGEMENT REVIEW*.
- Vives, X. (2017). The Impact of FinTech on the Banking Industry. *European Economy*, 2, 97–105. <http://www.fsb.org/what-we-do/policy-development/additional-policy-areas/monitoring-of-fintech/%0Ahttp://www.us.confirmation.com/blog/fintech-and-banking>