

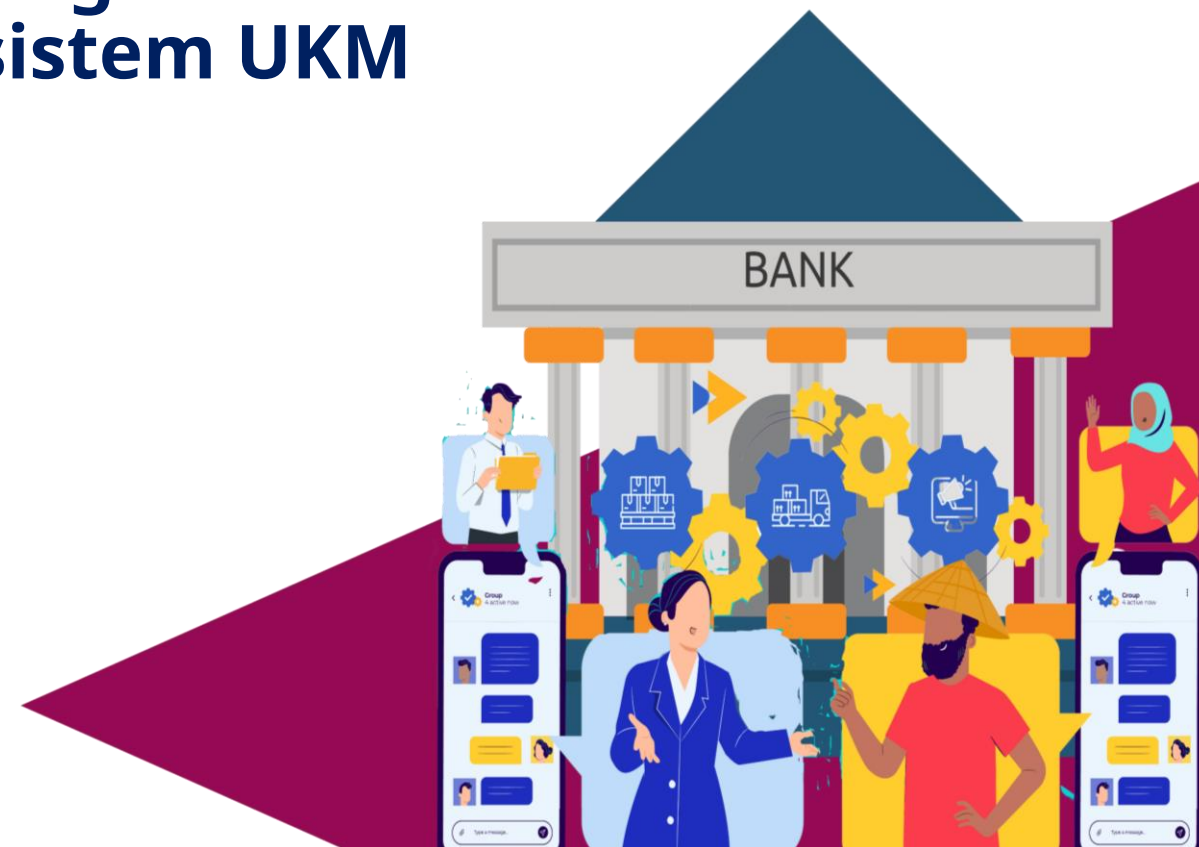
# Mendorong Transformasi Digital BPR/BPRS dalam Meningkatkan Akses Keuangan dan Mendukung Penguatan Ekosistem UKM

**Banda Aceh, 10 Agustus 2023**

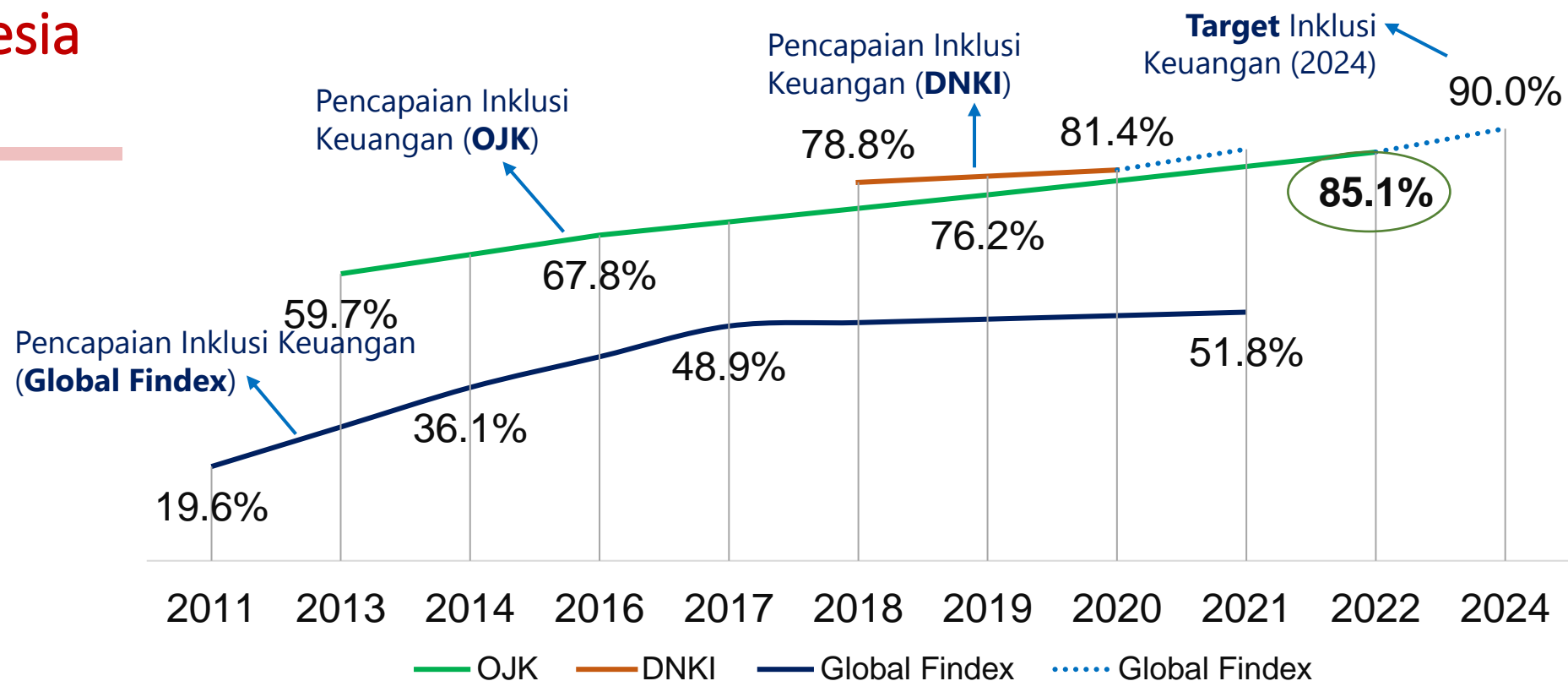
Oleh:

**Djauhari Sitorus**

Project Manager ILO PROMISE II IMPACT



# Perkembangan Tingkat Inklusi Keuangan Indonesia 2011 - 2022



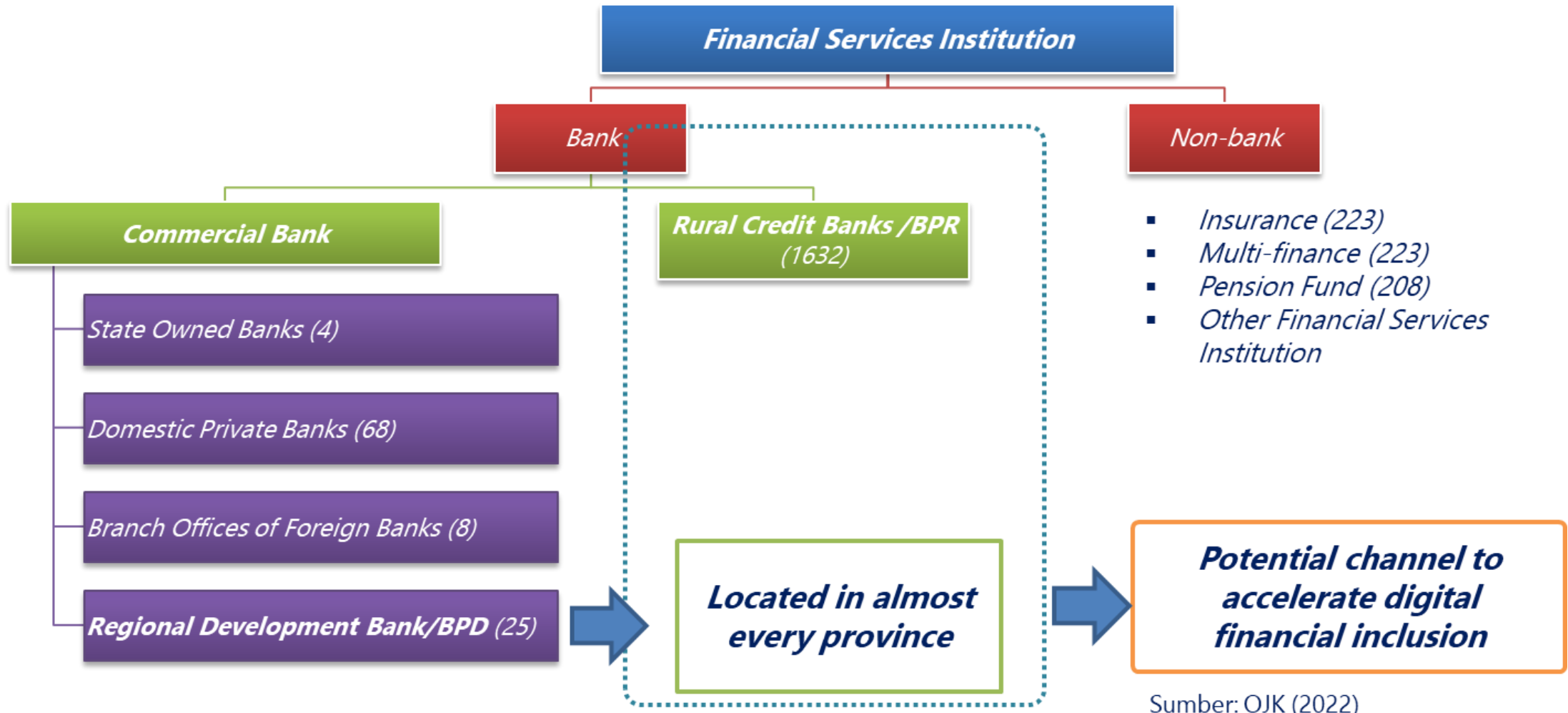
## Sumber:

- Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2013, 2016, 2019, dan 2022
- <https://snki.go.id/survei-nasional-keuangan-inklusif-2020-814-orang-dewasa-telah-menggunakan-layanan-keuangan-formal/>
- Presidential Decree 114/2020 regarding SNKI (Strategi Nasional Keuangan Inklusif SNKI)
- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, and Jake Hess. 2018. The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. World Bank: Washington, DC.

# LAYANAN KEUANGAN DIGITAL & INKLUSI KEUANGAN

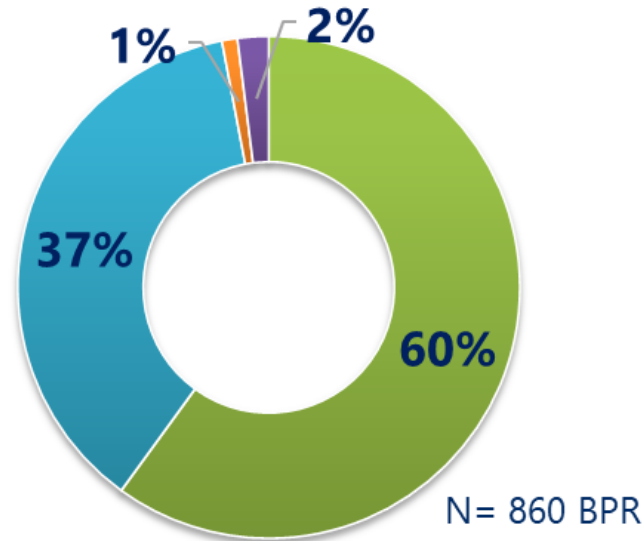
- Studi menunjukkan bahwa layanan keuangan digital, seperti *mobile money* berpotensi mendorong masyarakat yang tidak memiliki rekening bank dapat masuk ke dalam sistem keuangan, sehingga meningkatkan inklusi keuangan (Demirguc-Kunt et al., 2020).
- Perkembangan ekosistem produk dan layanan keuangan digital, terutama pada masa Pandemi Covid-19 telah menjadi *game-changer* dalam industri jasa keuangan
- Pandemi telah memunculkan *virtual society* dan mendorong momentum akselerasi inklusi keuangan digital di Indonesia.
- Peningkatan permintaan layanan keuangan digital mencapai 49,06% atau Rp305,4 triliun (2021).
- Nilai transaksi *e-commerce* terus meningkat, dan pada tahun 2021 diperkirakan mencapai Rp403 triliun atau meningkat 51,6%.
- Total transaksi digital perbankan juga diperkirakan mencapai Rp39.841,4 triliun pada tahun 2021

Dengan melihat sebaran BPR/BPRS di setiap provinsi, akselerasi layanan keuangan digital dapat dilakukan melalui BPR/BPRS



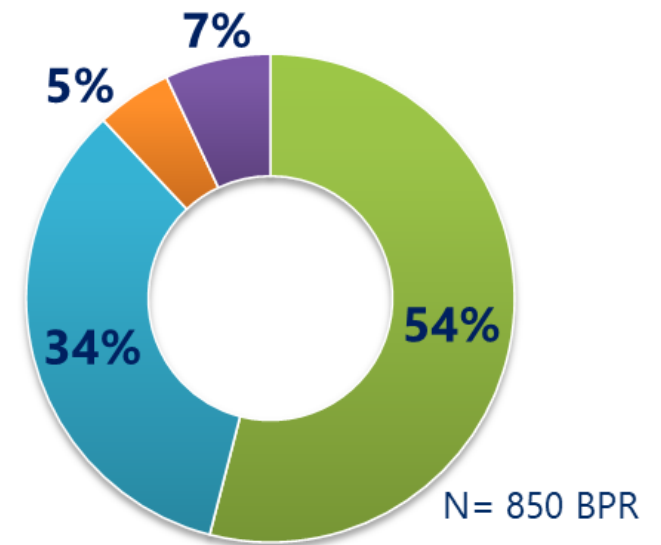
Studi OJK yang lain menunjukkan penggunaan teknologi komputerisasi oleh BPR/BPRS masih relatif belum optimal

## Sistem Pembukuan BPR



- Komputerisasi Terintegrasi
- Komputerisasi Parsial
- Manual dan Spreadsheet (Ms. Excel)
- Tidak Menjawab

## Pembukuan Transaksi Antarjaringan Kantor BPR



- Online dan Real Time
- Pada Hari yang Sama
- Tidak Menggunakan CBS\*
- Tidak Menjawab

Sumber: Roadmap Pengembangan Industri BPR dan BPRS 2021-2025

\*) Core Banking System (CBS)

# Bentuk Digitalisasi BPR/BPRS

**Digitalisasi operasional/internal process**, Proses penggunaan dan/atau adopsi teknologi untuk mengotomatisasi proses operasional yang sebelumnya dilakukan secara manual.

**Digitalisasi produk dan layanan**, proses penggunaan dan/atau adopsi teknologi untuk mengembangkan dan menyediakan produk serta layanan keuangan yang lebih inovatif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen yang semakin kompleks.

## Aspek Digitalisasi Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang diukur dalam studi ini:

### Digitalisasi Operasional/Internal Process → Total terdapat 12 Aspek

- Core Banking System (CBS)
- Filling documents
- Audit Internal
- Pelaporan risiko (compliance)
- Digital Marketing (website dan social media)
- Human resource
- Customer Services (including complaint handling)

### Digitalisasi Produk dan Layanan → Total terdapat 18 Aspek

- Tabungan
- Kredit
- Transfer dan Pembayaran
- Asuransi
- *Digital channel* (Mobile banking, Internet Banking)

**Tujuan studi:** memetakan layanan keuangan digital yang ada di Indonesia dan mengetahui apa yang telah dilakukan dan apakah dapat disesuaikan untuk BPR/BPD dan nasabah UKM mereka.

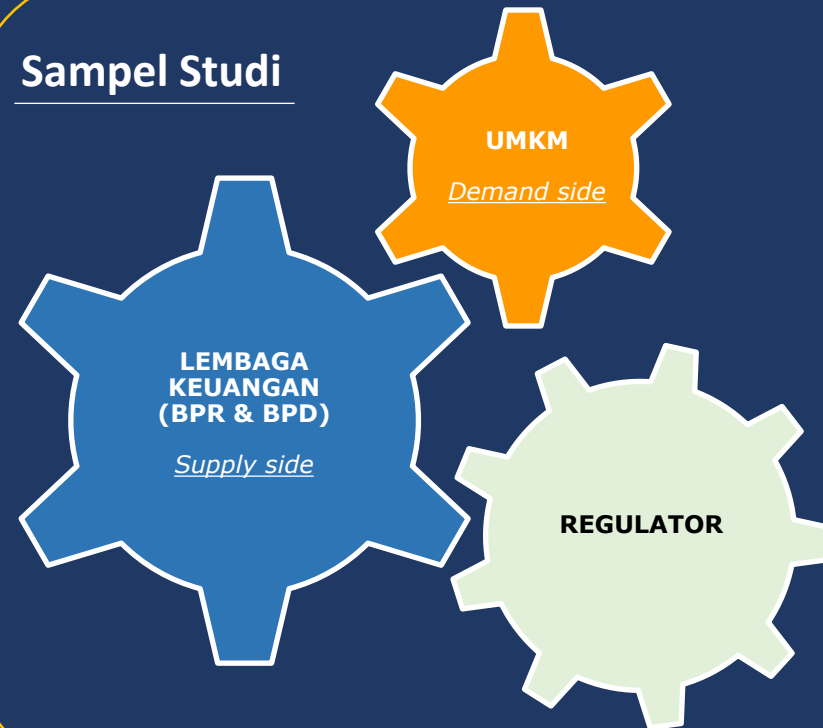
## METODOLOGI

### Cakupan Wilayah Studi

32 Provinsi, termasuk:

1. **KR 1:** DKI Jakarta dan Banten
2. **KR 3:** Jawa Tengah dan DI Yogyakarta
3. **KR 5:** Sumatra bagian Utara
4. **KR 6:** Sulawesi, Maluku dan Papua
5. **KR 8:** Bali dan Nusa Tenggara
6. **KR 9:** Kalimantan

### Sampel Studi



### Pengambilan Data

Studi Literatur



FGD



Survei

Triangulasi Informasi

## Profil Sample

### Focus Group Discussion

Group	Peserta FGD	Jumlah Peserta yang Mengikuti FGD
Group 1	Kepala Kantor Regional OJK di 6 wilayah KR	56
Group 2	Seluruh BPD di Indonesia	72
Group 3	BPR/BPRS di wilayah: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ KR 1: DKI Jakarta dan Banten</li><li>▪ KR 3: Jawa Tengah dan Yogyakarta</li></ul>	61
Group 4	BPR/BPRS di wilayah: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ KR 5: Sumatera Utara</li><li>▪ KR 9: Kalimantan</li></ul>	25**
Group 5	UMKM nasabah BPR/BPRS/BPD di 6 KR	67
Group 6	BPR/BPRS di wilayah: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ KR 6: Sulawesi, Maluku dan Papua</li><li>▪ KR 8: Bali dan Nusa Tenggara</li></ul>	40
		<b>321</b>

\*) Jumlah partisipan yang hadir dalam FGD, kecuali ILO dan DEFINIT

\*\*\*) Hanya sedikit BPR/BPRS dengan minimum modal inti 15 Miliar rupiah.



## Profil Sample

### Survei

No	Jenis Lembaga Keuangan	Jumlah	%	No	Kategori BUKU	BPD	
						Jumlah	%
1	BPR	865	90.5%	1	BUKU1	0	0.0%
2	BPRS	77	8.1%	2	BUKU2	11	78.6%
3	BPD	14	1.5%	3	BUKU3	3	21.4%
<b>Total</b>		<b>956</b>	<b>100.0%</b>	<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>100.0%</b>

No	Kategori BPRKU	BPR		BPRS		Total	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	BPRKU1	646	74.7%	62	80.5%	708	75.2%
2	BPRKU2	160	18.5%	11	14.3%	171	18.2%
3	BPRKU3	59	6.8%	4	5.2%	63	6.7%
<b>Total</b>		<b>865</b>	<b>100.0%</b>	<b>77</b>	<b>100.0%</b>	<b>942</b>	<b>100.0%</b>

No	Pulau	Jumlah	%
1	Jawa	536	56.7%
2	Sumatera	200	20.9%
3	Balinusa	117	12.2%
4	Sulampua	60	6.3%
5	Kalimantan	43	4.5%
<b>Total</b>		<b>956</b>	<b>100.0%</b>

Sumber: Data Survei

No	Provinsi	Jumlah	%
1	Jawa Timur	186	19.5%
2	Jawa Barat	161	16.8%
3	Jawa Tengah	131	13.7%
4	Bali	83	8.7%
5	Sumatera Barat	57	6.0%
6	Sumatera Utara	40	4.2%
7	Banten	33	3.5%
8	Riau	20	2.9%
9	Sulawesi Selatan	23	2.4%
10	Sumatera Selatan	22	2.3%
11	Nusa Tenggara Barat	22	2.3%
12	Lampung	21	2.2%
13	Jambi	19	2.0%
14	Nanggroe Aceh Darussalam	16	1.7%
15	Kalimantan Barat	16	1.7%
16	DKI Jakarta	16	1.7%
17	Kalimantan Selatan	15	1.6%
18	Sulawesi Tenggara	15	1.6%
19	Nusa Tenggara Timur	12	1.3%
20	Daerah Istimewa Yogyakarta	9	0.9%
21	Sulawesi Utara	9	0.9%
22	Kalimantan Tengah	7	0.7%
23	Sulawesi Tengah	5	0.5%
24	Kalimantan Timur	4	0.4%
25	Papua	4	0.4%
26	Bangka Belitung	3	0.3%
27	Papua Barat	2	0.2%
28	Bengkulu	1	0.1%
29	Kepulauan Riau	1	0.1%
30	Kalimantan Utara	1	0.1%
31	Gorontalo	1	0.1%
32	Maluku Utara	1	0.1%
<b>Total</b>		<b>956</b>	<b>100%</b>

# Key Findings

A

Tren  
perkembangan  
layanan keuangan  
digital perbankan

B

Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

C

Tingkat digitalisasi  
BPR/BPRS saat ini

D

Kesimpulan

# Key Findings

A

Tren  
perkembangan  
layanan keuangan  
digital perbankan

B

Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

C

Layanan keuangan  
digital yang  
digunakan oleh  
BPR/BPRS saat ini

D

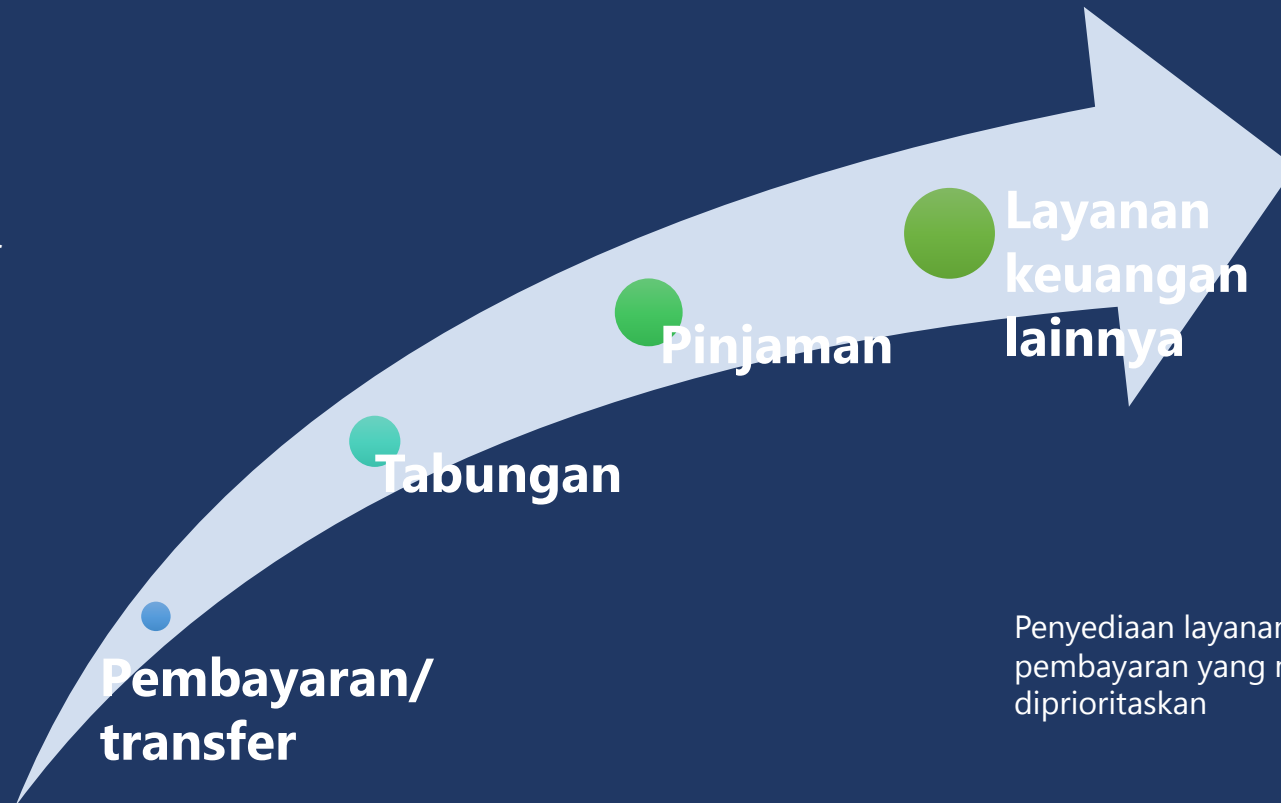
Kesimpulan

Tren  
perkembangan  
layanan  
keuangan digital  
perbankan

## Kemajuan digitalisasi perbankan #1: *shifting from saving to payment as the key drivers*

*"Being able to have access to a transaction account is a first step toward broader financial inclusion since a transaction account allows people to store money, and send and receive payments."*

(World Bank)



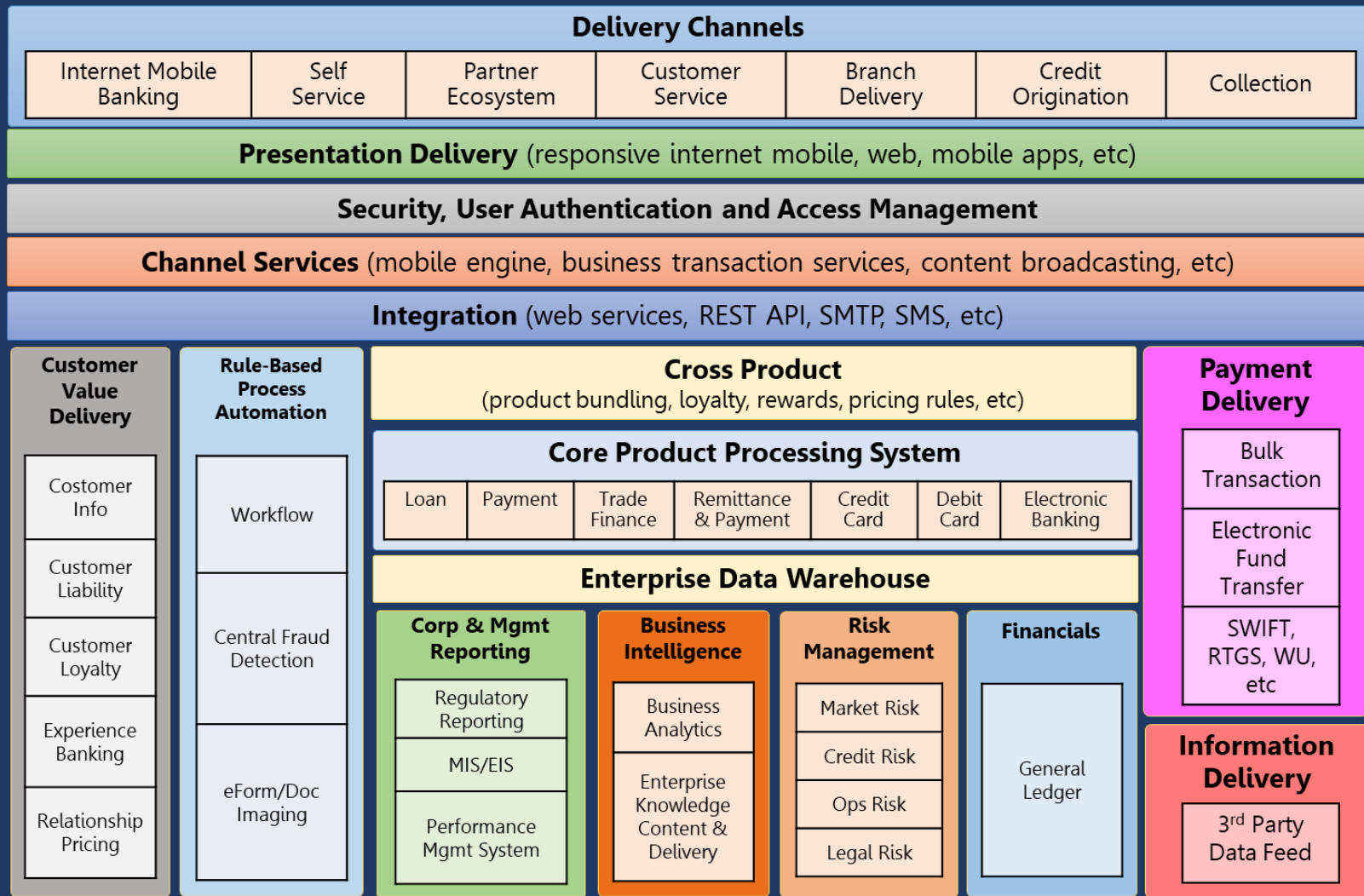
Penyediaan layanan keuangan digital, misalnya pembayaran yang merupakan aspek yang perlu diprioritaskan

Sumber:

- Radcliffe and Voorhies, and Bill & Melinda Gates Foundation, 2012
- Bank Indonesia, 2016, <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Materi-OJK-PROKSI-2016/7.Digital%20Financial%20Inclusion%20-%20OJK.pdf>
- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, and Dorothe Singer. 2017. Financial Inclusion and Inclusive Growth: A Review of Recent Empirical Evidence
- World Bank, <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#1>

Tren perkembangan layanan keuangan digital perbankan

# Kemajuan digitalisasi perbankan #2: *integrasi core banking dan proses otomatisasi*



Sumber: Silverlake (2016)

Tren perkembangan layanan keuangan digital perbankan

# Kemajuan digitalisasi perbankan #3: *spektrum layanan digital Fintech*



# Key Findings

A

Tren  
perkembangan  
layanan keuangan  
digital perbankan

B

Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

C

Tingkat digitalisasi  
BPR/BPRS saat ini

D

Kesimpulan

# Key Findings

A

Tren  
perkembangan  
layanan keuangan  
digital perbankan

B

Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

C

Tingkat digitalisasi  
BPR/BPRS saat ini

D

Kesimpulan



# Kesiapan UMKM menggunakan layanan keuangan digital (hasil FGD)

- UMKM menyatakan bahwa mereka membutuhkan layanan digital, misalnya pemasaran digital untuk meningkatkan skala usaha mereka
- **Bantuan yang dibutuhkan UMKM: bantuan teknis atau training dalam pemasaran digital**, misalnya melalui media sosial (misalnya Instagram, Facebook, TikTok, dan platform lainnya), *e-commerce* (misalnya website), *marketplaces* (misalnya Shopee, Tokopedia, dan *platform* lainnya), dan **laporan keuangan** menggunakan excel sederhana
- Metode **pelanggan UMKM** dalam bertransaksi: **Mayoritas** bertransaksi secara **tunai**, namun **sebagian** telah **bertransaksi secara elektronik** atau **QRIS**.
- **Layanan keuangan yang dibutuhkan UMKM**: layanan keuangan digital, layanan transfer antar bank dan ATM masih dibutuhkan agar waktu untuk mengecek saldo rekening dan pengambilan uang tunai lebih efisien.
- Beberapa **tantangan** menggunakan **layanan keuangan digital** yang disampaikan oleh UMKM: **keterbatasan infrastruktur** seperti koneksi internet dan listrik yang sering padam

# Cakupan Izin Layanan BPR/BPRS

Ketentuan Modal Inti	Kategori Izin & Cakupan Layanan	Ketentuan modal disetor	Potensi Jumlah Lembaga	Memiliki Izin PJP <sup>i</sup>	%
BPD (>=Rp 3 Triliun)	Izin 1: Penatausahaan Sumber Dana, Penyediaan Informasi Sumber Dana, Payment Initiation dan/atau Acquiring Services, Layanan Remitansi	Minimal Rp 15 Miliar	<b>BPD: 27</b>	<b>BPD: 27</b>	<b>100%</b>
- BPRKU 3 (> Rp 50 M)			BPRKU 3: 75	BPRKU 3: 11	14.7%
- BPRKU 2 (Rp 15 M - Rp 50 M)			BPRKU 2: 293	BPRKU 2: 5	1.7%
- BPRKU 1 (< Rp 15 M)	Izin 2: Penyediaan Informasi Sumber Dana, Payment Initiation dan/atau Acquiring Services	Minimal Rp 5 Miliar	BPRKU 1: 1.265	BPRKU 1: -	0%
- Per 31 Des 2024, <b>modal inti minimal Rp 6 M<sup>ii</sup></b>					
- Per Jan 2022, 501 BPR <b>(30.7%) memiliki modal inti &lt; Rp 6 M<sup>iii</sup></b>	Izin 3: Layanan Remitansi dan Layanan Lainnya	Rp 500 Juta s/d Rp 1 Miliar			
		<b>Total</b>	<b>BPR: 1.633<sup>iv</sup></b>	<b>16</b>	<b>1%</b>
POJK No. 12/POJK.03/2016 POJK No. 5/POJK.03/2015 POJK No.12/POJK.03/2020	PBI No. 23/6/PBI/2021				

# TANTANGAN PENYEDIAAN LAYANAN KEUANGAN DIGITAL (hasil FGD)

*Berdasarkan hasil FGD, BPR/BPRS menyadari pentingnya dan manfaat dari menyediakan layanan keuangan digital. Namun demikian, BPR/BPRS dan BPD memiliki kebutuhan yang berbeda dalam digitalisasi. Beberapa BPR/BPRS (khususnya di wilayah luar Pulau Jawa) menyampaikan bahwa penyediaan layanan keuangan digital belum menjadi prioritas lembaga keuangan saat ini*

## Tantangan Internal

- Keterbatasan modal dalam investasi penyediaan layanan keuangan digital
- Keterbatasan sumber daya manusia
- Keterbatasan infrastruktur IT
- Kekhawatiran adanya potensi risiko yang berasosiasi dengan berbagai risiko digital
- Kesulitan dalam mengidentifikasi vendor untuk berkolaborasi

## Tantangan Eksternal

- Keterbatasan akses internet dan Listrik yang sering padam, khususnya di wilayah yang cukup terpencil
- Tingkat literasi digital yang cukup rendah
- Prosedur perizinan dinilai cukup rumit dan memakan waktu
  - Persiapan dokumentasi, proses registrasi, masa tunggu mendapatkan tanggapan terhadap aplikasi dinilai memerlukan waktu yang cukup lama, dan kerumitan untuk mendapatkan izin pengoperasian ATM.

Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

# TANTANGAN PENYEDIAAN LAYANAN KEUANGAN DIGITAL (hasil Survey)

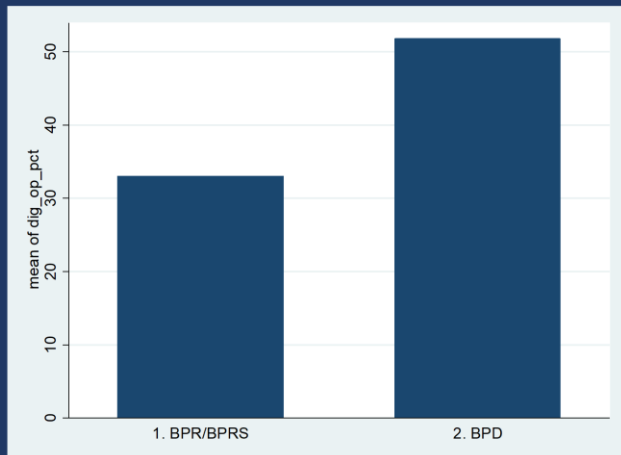
Tiga **tantangan (eksternal)** utama dalam pengembangan **digitalisasi produk dan jasa** lembaga keuangan:

1. Pengetahuan / literasi (termasuk pengetahuan digital) nasabah masih relatif rendah
2. Mayoritas **nasabah** masih tradisional, yang **lebih menyukai bertransaksi secara fisik**
3. **Infrastruktur** yang kurang memadai

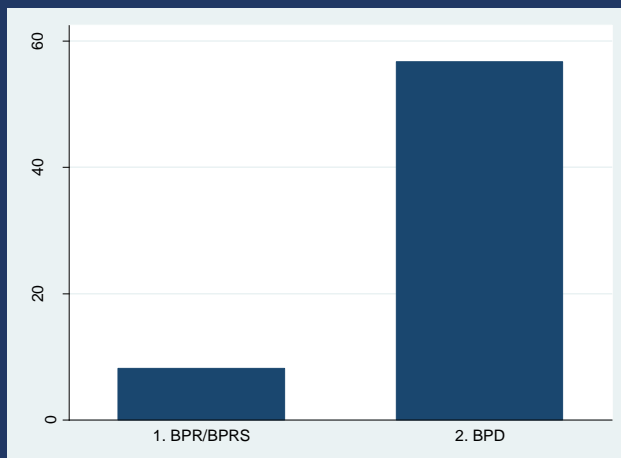


# Kesenjangan Tingkat Digitalisasi (hasil survey)

## *Digitalisasi operasional/internal process dan digitalisasi produk/layanan*



- Tingkat **Digitalisasi Operasional** di **BPD** lebih tinggi daripada di **BPR**
- Persentase tingkat digitalisasi operasional perbankan adalah= (tingkat digitalisasi pada beberapa aspek seperti CBS, *filling*, audit, pelaporan, marketing, *customer services* (termasuk *queuing system* dan *complaint handling*), dan digitalisasi organisasi sumber daya manusia) dibagi dengan total aspek digitalisasi dikali 100%.

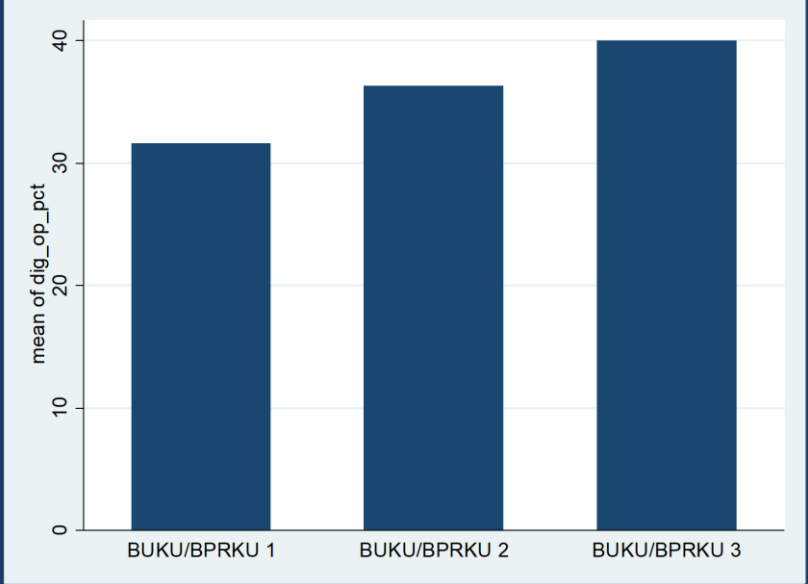


- Tingkat **Digitalisasi Produk dan Layanan** di BPD lebih tinggi daripada di BPR
- Persentase tingkat digitalisasi produk dan layanan adalah= (tingkat digitalisasi pada produk dan jasa lembaga keuangan, yaitu tabungan, pinjaman, pembayaran dan transfer, serta asuransi)

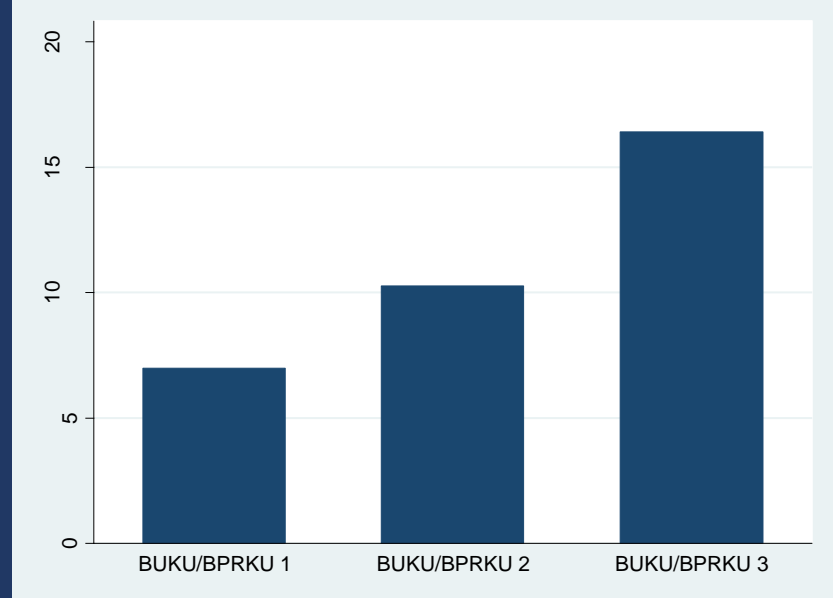
Peluang, kesenjangan, dan tantangan

# Kesenjangan Tingkat Digitalisasi (hasil survey)

*Digitalisasi operasional/internal process dan digitalisasi produk/layanan*



Digitalisasi Operasional/Internal process



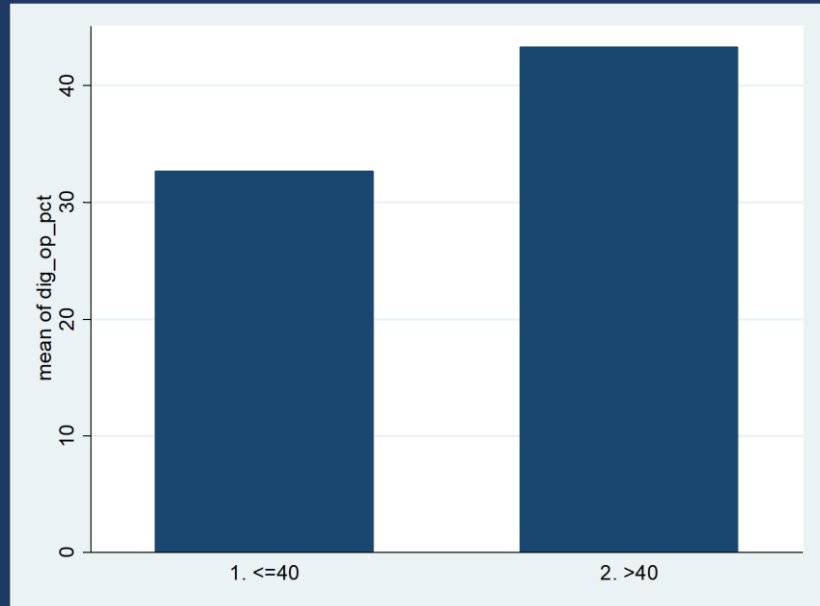
Digitalisasi Produk/Layanan

**BERDASARKAN KATEGORI BPRKU**

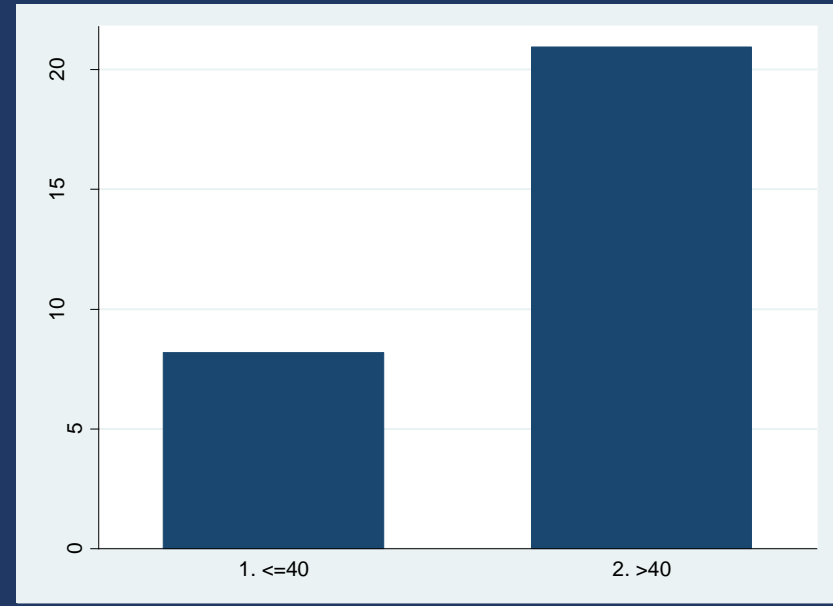
Peluang, kesenjangan, dan tantangan

# Kesenjangan Tingkat Digitalisasi (hasil survey)

*Digitalisasi operasional/internal process dan digitalisasi produk/layanan*



Digitalisasi Operasional/Internal process



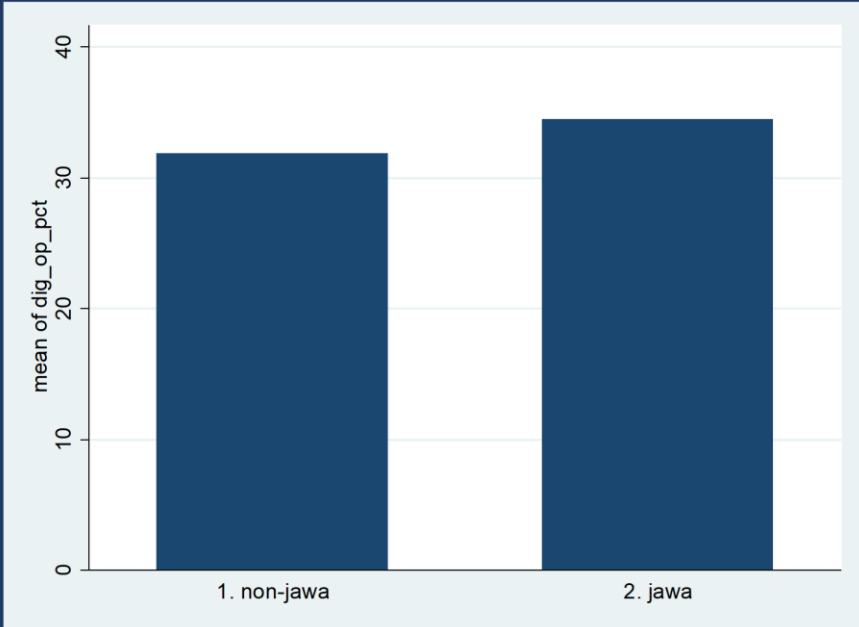
Digitalisasi Produk/Layanan

**BERDASARKAN USIA LEMBAGA**

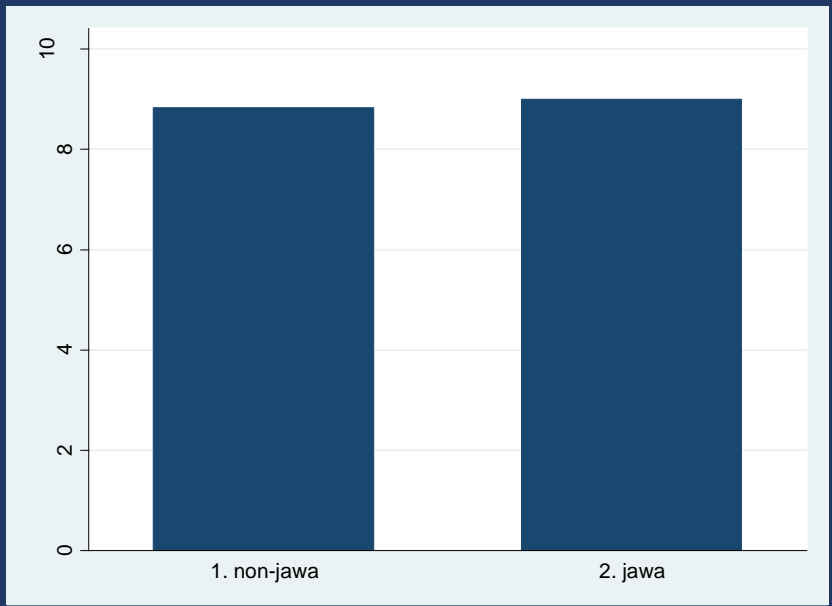
Peluang, kesenjangan, dan tantangan

# Kesenjangan Tingkat Digitalisasi (hasil survey)

*Digitalisasi operasional/internal process dan digitalisasi produk/layanan*



Digitalisasi Operasional/Internal process



Digitalisasi Produk/Layanan

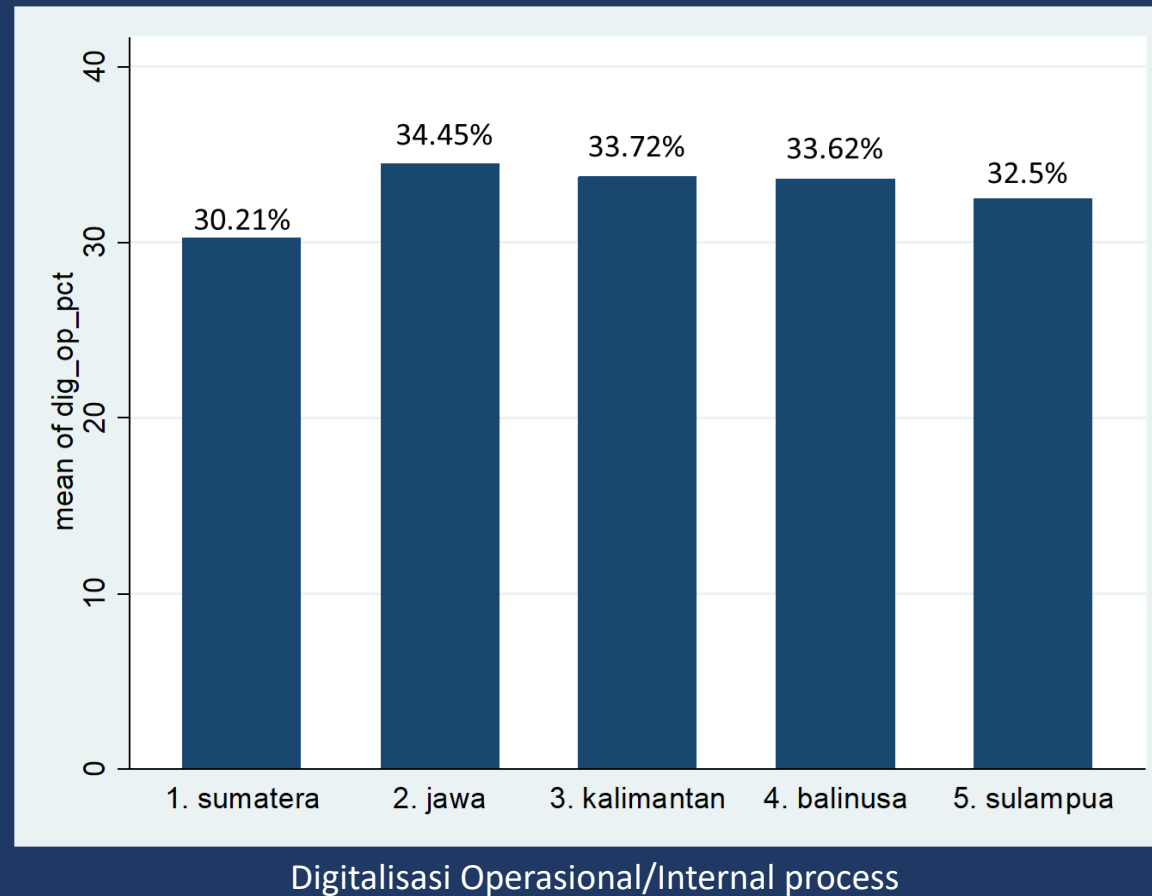
**BERDASARKAN WILAYAH GEOGRAFIS**



Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

# Kesenjangan Tingkat Digitalisasi (hasil survey)

*Digitalisasi operasional/internal process dan digitalisasi produk/layanan*



**BERDASARKAN WILAYAH GEOGRAFIS**

# Key Findings

A

Tren  
perkembangan  
layanan keuangan  
digital perbankan

B

Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

C

Tingkat digitalisasi  
BPR/BPRS saat ini

D

Kesimpulan

# Key Findings

A

Tren  
perkembangan  
layanan keuangan  
digital perbankan

B

Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

C

Tingkat digitalisasi  
BPR/BPRS saat ini

D

Kesimpulan

Tingkat digitalisasi BPR/BPRS saat ini

## Tingkat Digitalisasi Operasional dan Produk/Layanan

Jenis Lembaga Jasa Keuangan	Jumlah Sampel	Sudah Mengembangkan Digitalisasi <b>Operasional</b>	%	Sudah Mengembangkan Digitalisasi <b>Produk dan Jasa</b>	%
BPD	14	14	100	14	100
BPR	865	833	96.3	473	54.6
BPRS	77	74	96.1	51	66.2
<b>Total</b>	<b>956</b>	<b>921</b>	<b>96.34</b>	<b>538</b>	<b>56.28</b>

Sumber: Data Survei

- Seluruh BPD (100%) telah melakukan **digitalisasi operasional**, dan **produk dan jasa**.
- 96.3% BPR dan 96.1% BPR Syariah telah mengembangkan minimal 1 dari 12 aspek dalam **digitalisasi operasional** lembaga keuangan.
- 54.68% BPR dan 66.23% BPR Syariah telah mengembangkan minimal 1 dari 18 aspek dalam **digitalisasi produk dan jasa** lembaga keuangan.

# Digitalisasi OPERASIONAL/INTERNAL PROCESS

Ranking	Aspek Digitalisasi Operasional
1	Sistem laporan bulanan kepada OJK
2	CBS (Core Banking System)
3	Pemasaran
4	Data nasabah
5	Customer service
6	Layanan penanganan keluhan
7	Sistem laporan risiko kredit untuk internal
8	Sistem laporan risiko kredit untuk eksternal
9	Paperless
10	Sistem audit internal untuk mendeteksi adanya fraud
11	Dashboard kinerja/ produktivitas SDM
12	Sistem antrian digital nasabah

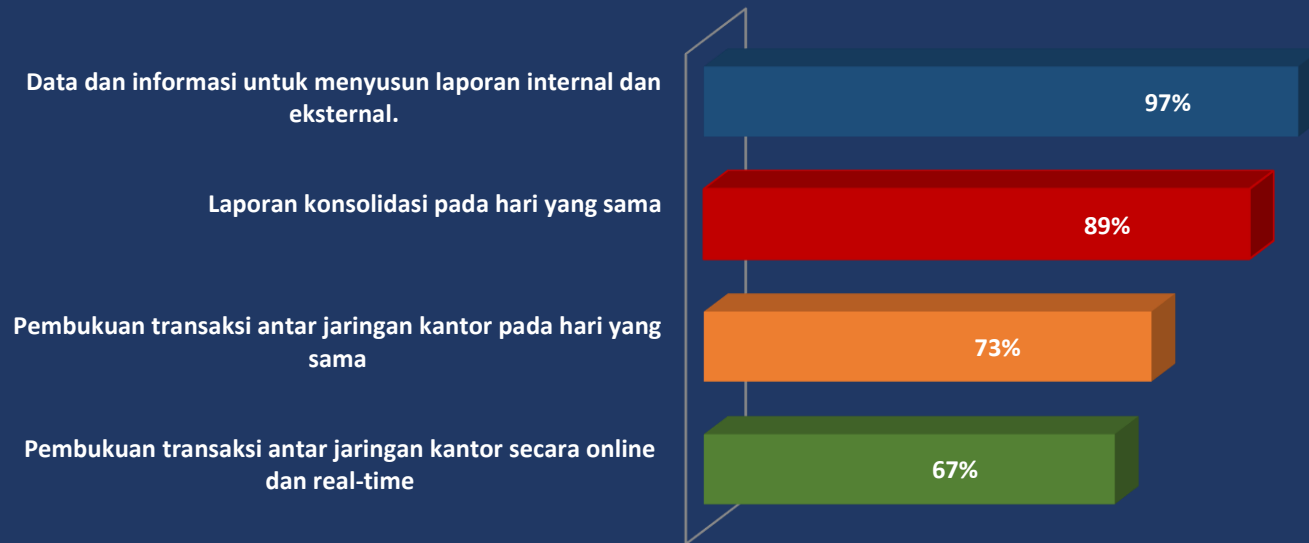
*Dilihat dari dua aspek teratas, digitalisasi operasional oleh BPR dan BPRS umumnya masih berfokus pada pemenuhan kewajiban kepada regulator dan belum sepenuhnya mengarah pada digitalisasi yang mendukung penyediaan layanan digital bagi konsumen.*

*Meskipun demikian, teknologi CBS yang digunakan sebagian besar juga belum dapat berkomunikasi dengan lembaga lain (misalnya switchable, transferable antar-CBS, API sebuah CBS yang dapat saling berkomunikasi dengan CBS lain)*

Tingkat digitalisasi BPR/BPRS saat ini

# Digitalisasi OPERASIONAL/INTERNAL PROCESS

## Kesiapan Core-Banking System BPR/BPRS



Fitur-fitur CBS yang digunakan saat ini

Fitur yang paling sedikit dimiliki oleh BPR/BPRS adalah fitur pembukuan transaksi antar jaringan kantor **secara online dan real time**. Hasil tersebut sejalan dengan survei OJK (2019) terhadap 850 BPR yang mencatat bahwa baru 54% BPR telah melakukan pembukuan transaksi antar jaringan kantor secara *online* dan *real-time* (Roadmap Industri BPR dan BPRS tahun 2021-2023).

# Digitalisasi PRODUK/LAYANAN

Ranking	Aspek Digitalisasi Produk/Layanan	Jenis Produk dan Layanan
1	Layanan pembayaran tagihan/PPOB (Payment Point Online Banking), misalnya pembayaran pajak, tagihan listrik, tagihan telepon, dll.	<i>Transfer &amp; Pembayaran</i>
2	Layanan setoran tabungan tanpa datang ke kantor cabang	<i>Tabungan</i>
3	Layanan transfer dengan bank lain/off-us	<i>Transfer &amp; Pembayaran</i>
4	Mobile collector untuk AO	<i>Kredit</i>
5	Pemberitahuan/notifikasi transaksi keuangan melalui SMS/WA/email	<i>Digital Channel</i>
6	Layanan transfer dengan sesama rekening BPR/BPRS atau BPD (on-us)	<i>Transfer &amp; Pembayaran</i>
7	Proses penilaian kredit	<i>Kredit</i>
8	Proses identifikasi dan verifikasi online	<i>Tabungan</i>
9	Layanan informasi saldo melau SMS / aplikasi lainnya	<i>Tabungan</i>
10	Pengajuan kredit secara online/digital	<i>Kredit</i>
11	Layanan untuk menerima dan melakukan pembayaran secara non-tunai/digital (misalnya QRIS/QR Code, E-Wallet, Shopee, Dana, OVO, dll)	<i>Transfer &amp; Pembayaran</i>
12	Membuka rekening	<i>Tabungan</i>
13	Informasi progres pengajuan kredit nasabah/calon nasabah	<i>Kredit</i>
14	Proses persetujuan/informasi pencairan kredit secara online	<i>Kredit</i>
15	Layanan mobile banking (aplikasi)	<i>Digital Channel</i>
16	Layanan internet banking	<i>Digital Channel</i>
17	Layanan ATM / Layanan ATM card less	<i>Digital Channel</i>
18	Layanan digital asuransi	<i>Digital Channel</i>

C

Tingkat  
digitalisasi  
BPR/BPRS saat  
ini

## Digitalisasi PRODUK/LAYANAN

- Meskipun tingkat digitalisasi operasional sudah cukup tinggi, namun **masih terdapat 43.7%** Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang **belum melakukan** digitalisasi pada produk dan layanannya **sama sekali**.
- Tingkat digitalisasi produk dan layanan **BPR Syariah lebih tinggi** dibandingkan dengan BPR yaitu 54,7% untuk BPR dan 66.2% untuk BPRS.
- Secara rata-rata, Lembaga Jasa Keuangan (LJK) baru memiliki **tiga aspek digitalisasi produk dan layanan** dari total 18 aspek yang disebutkan dalam kuesioner.
- Digitalisasi produk dan layanan yang diprioritaskan oleh lembaga keuangan belum mengarah pada *customer centric*



Tingkat digitalisasi BPR/BPRS saat ini

# Digitalisasi PRODUK/LAYANAN

## Tabungan

1	Layanan setoran tabungan tanpa datang ke kantor cabang	19.8%
2	Proses identifikasi dan verifikasi online	7.5%
3	Layanan informasi saldo melalui SMS atau aplikasi lainnya	7.3%
4	Membuka rekening	4.9%

Tingkat digitalisasi produk **tabungan** yang diutamakan disediakan oleh LJK adalah **layanan setoran tabungan tanpa datang ke kantor cabang**, (Misalnya, jemput bola dengan menggunakan mesin EDC)

## Kredit

1	Mobile collector untuk AO	16.6%
2	Proses penilaian kredit dengan memanfaatkan teknologi dan informasi non keuangan	8.1%
3	Pengajuan kredit secara online/digital	6.2%
4	Informasi progres pengajuan kredit nasabah/calon nasabah	3.9%
5	Proses persetujuan/informasi pencairan kredit secara online	3.1%

- Layanan digitalisasi pada produk **pinjaman** yang diutamakan disediakan oleh lembaga keuangan adalah layanan *mobile collector* untuk AO.
- Tingkat digitalisasi dalam **aspek proses penilaian kredit cukup tinggi** karena proses penilaian kredit dapat dilakukan dengan memanfaatkan/menggunakan teknologi dari Fintech.

## Transfer/Pembayaran

Layanan pembayaran tagihan/PPOB (Payment Point Online Banking), misalnya pembayaran pajak, tagihan listrik, tagihan telepon, dll.		
1	Online Banking)	28.1%
2	Layanan transfer dengan bank lain/ off-us	19.5%
3	Layanan transfer dengan sesama rekening BPR/BPRS atau BPD (on-us)	8.5%
4	Layanan untuk menerima dan melakukan pembayaran secara non-tunai/digital (misalnya QRIS/QR Code, E-Wallet, Shopee, Dana, OVO, dll)	5.9%

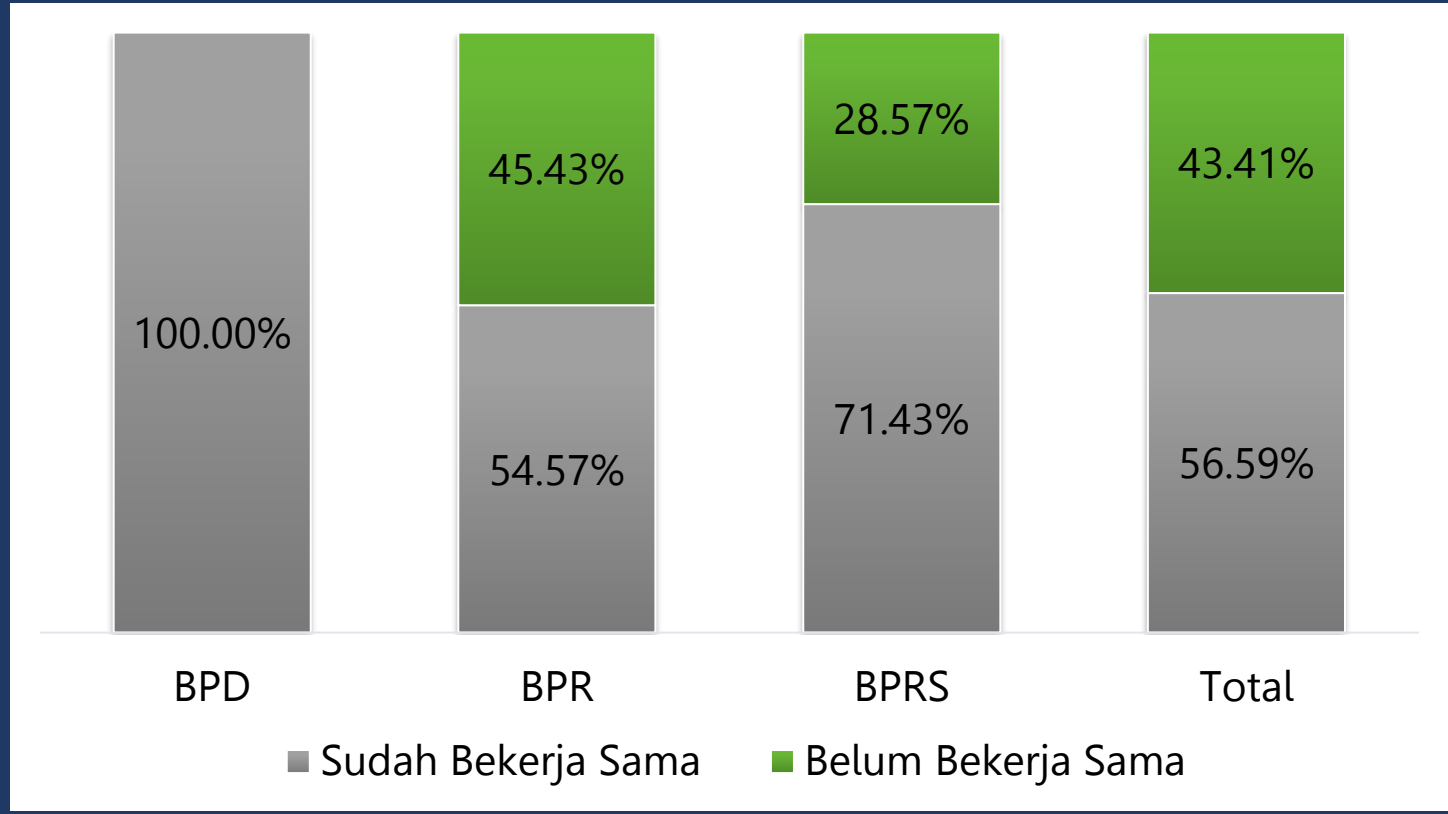
- Layanan digitalisasi pada produk **transfer dan pembayaran** yang diutamakan disediakan oleh lembaga keuangan adalah **Payment Poin Online Banking (PPOB)**
- Digitalisasi pada transaksi *on-us* relatif rendah karena nasabah BPR/BPRS lebih menggunakan BPR/BPRS untuk mengakses kredit
- Tingkat penyediaan layanan produk transfer dan pembayaran BPR Syariah lebih tinggi dibandingkan BPR

Tingkat digitalisasi BPR/BPRS saat ini

# Digitalisasi PRODUK/LAYANAN

## Keja Sama Antar-Lembaga Keuangan dan Non-Keuangan

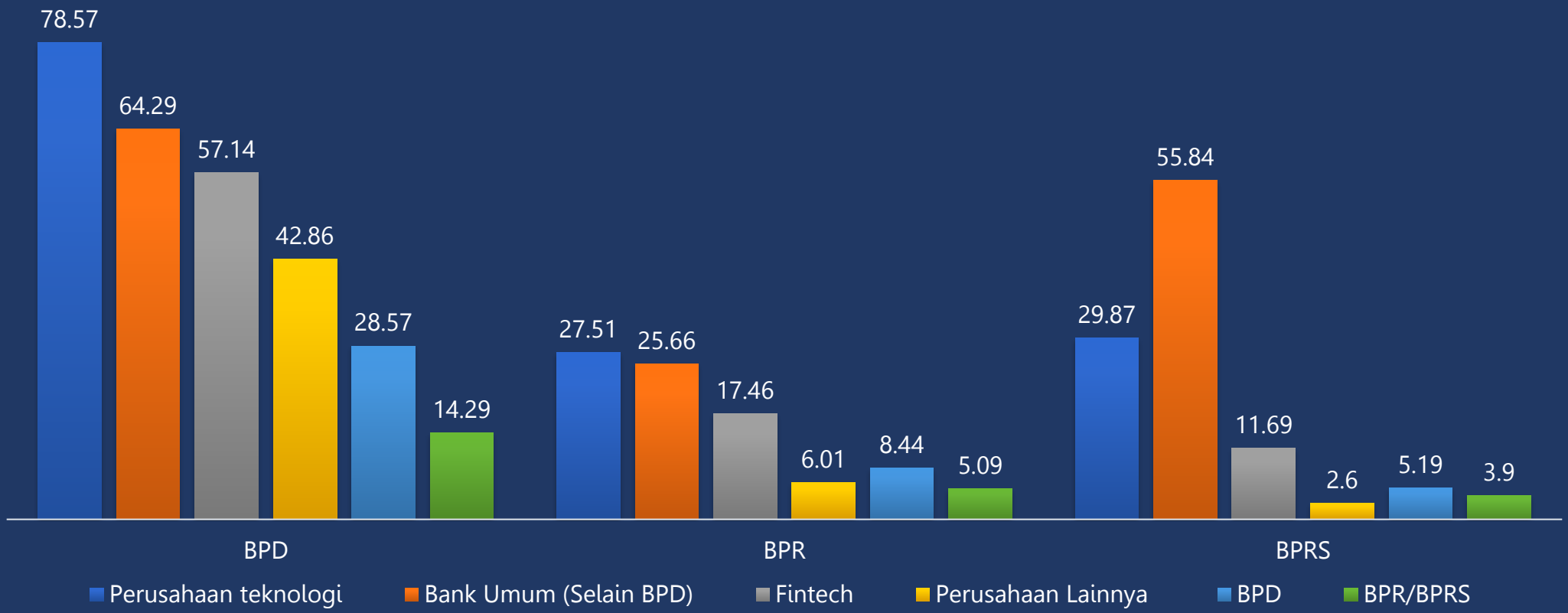
Lembaga yang Telah Melakukan Kerja Sama dengan Lembaga Lain (%)



Tingkat digitalisasi BPR/BPRS saat ini

# Digitalisasi PRODUK/LAYANAN

## Keja Sama Antar-Lembaga Keuangan dan Non-Keuangan



**Kerja sama Antar-Lembaga Keuangan**  
(% terhadap Jumlah Sampel Masing-masing Jenis Lembaga Keuangan)

Tingkat digitalisasi BPR/BPRS saat ini

# Digitalisasi PRODUK/LAYANAN

## Keja Sama Antar-Lembaga Keuangan dan Non-Keuangan

Kekhawatiran Lembaga Keuangan dalam Melakukan Kerja Sama dengan Lembaga Lain



Tingkat digitalisasi BPR/BPRS saat ini

# Digitalisasi PRODUK/LAYANAN

## Insentif yang dibutuhkan Lembaga Keuangan dalam akselerasi digitalisasi produk/layanan

Tiga **insentif** yang dibutuhkan untuk akselerasi digitalisasi produk dan jasa di lembaga keuangan:

1. Adanya **panduan** dan/atau **pelatihan *step-by-step*** mengembangkan layanan keuangan digital
2. **Pengembangan kapasitas SDM** dalam bidang IT
3. Pengurusan **izin terkait** digitalisasi **lebih mudah**



# Key Findings

A

Tren  
perkembangan  
layanan keuangan  
digital perbankan

B

Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

C

Tingkat digitalisasi  
BPR/BPRS saat ini

D

Kesimpulan

# Key Findings

A

Tren  
perkembangan  
layanan keuangan  
digital perbankan

B

Peluang,  
kesenjangan, dan  
tantangan

C

Tingkat digitalisasi  
BPR/BPRS saat ini

D

Kesimpulan

## Beberapa kesimpulan dari Studi ini (1/5)

Dari sisi permintaan, layanan keuangan digital, seperti *mobile money*, memiliki potensi untuk mendorong partisipasi orang yang tidak memiliki rekening bank dalam sistem keuangan dan meningkatkan inklusi keuangan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dari sisi penawaran, FGD dengan lembaga keuangan menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan manfaat bagi lembaga keuangan dalam meningkatkan inovasi dalam penyediaan layanan dan produk digital, meningkatkan daya saing, efisiensi operasional, dan *fee-based income*. Temuan ini didukung oleh hasil mini survei yang menunjukkan bahwa seluruh BPD dan BPR/BPRS menyatakan bahwa digitalisasi memberikan keuntungan bagi lembaga keuangan.



## Beberapa kesimpulan dari Studi ini (2/5)

Mayoritas peserta FGD dari lembaga keuangan menyatakan bahwa Layanan Keuangan Digital (LKD) penting untuk dilakukan. Namun, peserta FGD dari BPR/BPRS di luar Jawa mengungkapkan bahwa LKD belum menjadi prioritas utama bagi mereka saat ini. Hal ini disebabkan oleh fokus mereka pada penyelesaian masalah NPL yang meningkat dalam dua tahun terakhir.

Selain itu, sebagian besar BPR/BPRS juga merasakan bahwa penyediaan LKD memerlukan upaya ekstra seperti dalam hal permodalan, izin, infrastruktur, dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, lembaga keuangan mengusulkan untuk disediakannya bantuan teknis dan pedoman untuk mempermudah transformasi digital.

## Beberapa kesimpulan dari Studi ini (3/5)

Meskipun tingkat digitalisasi operasional pada BPR/BPRS lebih tinggi daripada tingkat digitalisasi produk dan layanan, namun fokus digitalisasi BPR/BPRS masih terbatas pada pemenuhan kewajiban regulator (*compliance*) dan belum memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini dapat mengancam proses bisnis BPR/BPRS ke depannya, terutama karena *core business* utama dari BPR/BPRS terletak pada produk dan layanannya.

Selain itu, studi ini juga menemukan adanya ketidaksesuaian persepsi penggunaan Layanan Keuangan Digital antara nasabah dan lembaga keuangan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan pada produk dan layanan keuangan digital BPR/BPRS untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mempertahankan proses bisnis mereka di masa depan.

## Beberapa kesimpulan dari Studi ini (4/5)

Tingkat kerjasama yang masih rendah antar lembaga keuangan dalam melakukan transformasi digital juga dapat menghambat pengembangan ekosistem keuangan digital di Indonesia. Padahal, ekosistem keuangan digital yang kuat dan inklusif sangat penting untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi, meningkatkan produktivitas, dan mendorong inklusi keuangan.

## Beberapa kesimpulan dari Studi ini (5/5)

Studi menemukan tiga tantangan utama yang dihadapi oleh lembaga keuangan dalam melakukan transformasi digital. Pertama, biaya yang tinggi untuk mengembangkan digitalisasi operasional dan produk dan layanan. Kedua, keterbatasan keahlian teknologi dari SDM lembaga keuangan. Ketiga, keterbatasan infrastruktur IT (*server* dan *database*) yang dimiliki oleh lembaga keuangan.

Namun, wilayah geografis juga berpengaruh pada tingkat digitalisasi lembaga keuangan sehingga pemerintah perlu meningkatkan pembangunan infrastruktur utama seperti jaringan listrik dan internet. Hal ini menjadi faktor utama keberhasilan penggunaan Layanan Keuangan Digital



**TERIMAKASIH**



**International  
Labour  
Organization**