

## Analisis SWOT Financial Teknologi Pada Kualitas Layanan Perbankan di Era Disruptif

Eka Dyah Setyaningsih<sup>1</sup>, Lavita Vanda<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akademi Manajemen Keuangan (AMK) BSI Jakarta  
eka.edy@bsi.ac.id

<sup>2</sup>Akademi Manajemen Keuangan (AMK) BSI Jakarta  
lavita.lvd@bsi.ac.id

**Abstrak** - Perkembangan financial teknologi saat ini semakin berkembang di Indonesia dengan layanan belanja serba online atau sering disebut dengan kegiatan *e-commerce* dengan melibatkan beberapa perbankan nasional menjadikan kegiatan transaksi keuangan efektif dan efisien. Akses layanan perbankan yang serba cepat dan efisien ini memberikan dampak perubahan (disruptif) yang mengubah layanan perbankan secara konvensional. Kualitas layanan perbankan yang bersaing antara bank satu dengan lainnya memberikan dampak positif dan negatif untuk saling memberikan perbaikan-perbaikan. Layanan keuangan secara modern ini memberikan suatu tantangan dan ancaman tersendiri yang harus kita sadari dari apa yang kita miliki sendiri berupa kekuatan dan kelemahan yang ada saat ini. Hasil penelitian perkembangan fintech di Indonesia tidak dapat dihindari sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah meningkatnya konektivitas internet dan perangkat mobile mendorong perkembangan infrastruktur layanan keuangan yang memadai. Fintech harus mampu bersinergi dengan industri keuangan yang ada untuk memberikan manfaat yang besar kepada masyarakat. Analisis SWOT ini adalah merupakan implementasi kebijakan teknologi finansial diharapkan kualitas layanan perbankan semakin dapat ditingkatkan dan dirasakan oleh seluruh pengguna perbankan di Indonesia secara nyata dan para pelaku perbankan dapat memahami fungsi manajemen perbankan dengan tepat.

Kata Kunci : analisis SWOT, financial teknologi, kualitas layanan, disruptif

### PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang pesat dengan penetrasi internet yang sangat kuat menjadikan masyarakat Indonesia terhubung berkomunikasi secara instan. Hal ini secara tidak langsung sudah mengubah pola kehidupan manusia terutama dalam kegiatan berbelanja, berkomunikasi dan bekerja serta bertransaksi uang dalam rangka membelanjakan pendapatannya. Maka dari itu dengan kegiatan yang dilakukan harapan akan akses layanan keuangan yang terjangkau, cepat dan mudah secara personal terhubung dengan berbagai aktivitas

seseorang di dunia internet menjadikan tuntutan yang perlu di tanggulangi oleh penyedia jasa layanan keuangan modern. Akses internet telah menunjukkan peningkatan yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet (APJII) pada bulan Maret 2015 menyatakan penggunaperson dari total internet naik 71,9 juta di tahun 2013 menjadi 88,1 juta pengguna hingga akhir 2014, atau sekitar 34,9 persen dari total jumlah penduduk saat ini (Heriyanto 2015).

NO	Negara	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	China	620,7	643,6	669,8	700,1	736,2	777
2	Amerika Serikat	246	252,9	259,3	264,9	269,7	274,1
3	India	167,2	215,6	252,3	283,8	313,8	346,3
4	Brazil	99,2	107,7	113,7	119,8	123,3	125,9
5	Jepang	100	102,1	103,6	104,5	105	105,4
6	Indonesia	72,8	83,7	93,4	102,8	112,6	123
7	Rusia	77,5	82,9	87,3	91,4	94,3	96,6
8	Jerman	59,5	61,6	62,2	62,5	62,7	62,7
9	Meksiko	53,1	59,4	65,1	70,7	75,7	80,4
10	Nigeria	51,8	57,7	63,2	69,1	76,2	84,3
11	Inggris'	48,8	50,1	51,3	52,4	53,4	54,3

12	Perancis	48,8	49,7	50,5	51,2	51,9	52,5
13	Filipina	42,3	48	53,7	59,1	64,5	69,3
14	Turki	36,6	41	44,7	47,7	50,7	53,5
15	Vietnam	36,6	40,5	44,4	48,2	52,1	55,8
16	Korea Selatan	40,1	40,4	40,6	40,7	40,9	41
17	Mesir	34,1	36	38,3	40,9	43,9	47,4
18	Italia	34,5	35,8	36,2	37,2	37,5	37,7
19	Spanyol	30,5	31,6	32,3	33	33,5	33,9
20	Kanada	27,7	28,3	28,8	29,4	29,9	30,4
21	Argentina	25	27,1	29	29,8	30,5	31,1
22	Kolombia	24,2	26,5	28,6	29,4	30,5	31,3
23	Thailand	22,7	24,3	26	27,6	29,1	30,6
24	Polandia	22,6	22,9	23,3	23,7	24	24,3
25	Afrika Selatan	20,1	22,7	25	27,2	29,2	30,9
Total Pengguna		2692,9	2892,7	3072,6	3246,3	3419,9	3600,2

Sumber : [www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com) dalam Julianto (2016)

Berdasarkan data diatas maka dapat diuraikan bahwa pengguna internet meningkat setiap tahunnya, namun pemanfaatan teknologi finansial untuk akses layanan perbankan di Indonesia relatif masih rendah. Menurut (Siregar, 2016) hal lain yang dapat ditunjukkan adalah dalam pemanfaatan teknologi digital di Indonesia sangat besar, bahkan melebihi populasi gabungan negara-negara lain di ASEAN dan telah mengubah perilaku masyarakat hampir semua aspek kehidupan seperti jual beli secara online (*e-commerce*), buku elektronik, koran elektronik, transportasi publik (taksi dan ojek online), layanan pendukung pariwisata, serta financial technology.

Peristiwa ini menyebabkan berkembangnya teknologi yang dinamakan dengan Finansial Teknologi dengan berbagai fitur layanan elektronik. Menurut Siregar (2016) Financial Teknologi adalah konsep fintech yang mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga bisa diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman, serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu payment channel system, digital banking, online digital insurance, Peer to Peer (P2P) Lending, serta *crowd funding*. Saat ini fintech menjadi isu dunia yang menyerap perhatian pelaku ekonomi khususnya bidang jasa keuangan hingga tahun 2015 Silicon Valley Bank mencatat volume investasi pada fintech di dunia mencapai lebih dari US \$12 M (Mahersi, 2017). Perkembangan di Indonesia dapat dikatakan sangat baik karena sebagai negara yang terbesar populasinya se Asia Tenggara. Menurut Indonesia's Fintech Association (IFA, jumlah pengguna fintech

di Indonesia sebesar 78 % dan terdapat sekitar 135-140 perusahaan *startup* yang terdata pada tahun 2016 dan sampai saat ini perusahaan startup juga semakin meningkat dengan perusahaan startup yang juga berbasis syariah. Dukungan untuk fintech juga diperkuat dengan momentum penambahan jumlah Middle-Class and Affluent Consumer (MAC) yang diprediksi oleh Boston Consulting Group (BCG) akan melonjak 74 juta orang pada tahun 2013 menjadi 141 juta orang pada tahun 2020. MAC adalah kelompok masyarakat yang secara ekonomi mulai menggunakan uangnya antara lain untuk layanan keuangan pada umumnya, kebutuhan rumah tangga, kendaraan. Hal lain fintech juga didukung dan disambut baik oleh Presiden Joko Widodo dengan harapan fintech dapat berperan memfasilitasi pembiayaan usaha mikro dan mengkoneksikan kebutuhan pembiayaan usaha diberbagai penjurur tanah air yang bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan. Terdapat 3 prioritas pemanfaatan fintech menurut Brodjonegoro dalam Mahersi (2017) yaitu (1) mobilisasi modal untuk meningkatkan aktivitas ekonomi kelompok masyarakat dengan masyarakat yang berpenghasilan rendah dan UKM, (2) mobilisasi dana yang ada dimasyarakat untuk membiayai infrastruktur dasar seperti sanitasi dan listrik, (3) mobilisasi dana untuk mendorong pembanguann infrastruktur yang berkelanjutan, seperti pembiayaan inovasi penting untuk meningkatkan produksi pertanian dan perikanan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah mendukung pertumbuhan lembaga jasa keuangan yang berbasis teknologi informasi yang dapat berkontribusi dalam perekonomian nasional dengan diterbitkannya Peraturan OJK Nomor 77/POJK 01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang

berbasis teknologi informasi atau peer to peer (P2P) lending . Maka dari terdapat empat kategori utama yang dikembangkan dalam fintech yaitu (1) *payment clearing, settlement*, (2) *deposit, lending, capital raising*, (3) *market provisioning*, (4) *investing dan risk management*. Melihat pasar Indonesia maka fintech di dominasi hampir 56 % untuk *payment clearing* dan *settlement*. Hal ini diperlukan pengaturan lebih lanjut mengingat resiko fintech akan terus berkembang dan harus mendukung sasaran sesuai Master Plan Sektor Jasa Keuangan Indonesia 2015-2019 yaitu kontributif, mengoptimalkan peran OJK dalam mendukung percepatan pertumbuhan ekonomi nasional, stabil menjaga stabilitas sistem keuangan sebagai landasan bagi pembangunan yang berkesinambungan ; inklusif membuka akses keuangan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan kalangan masyarakat (Hadad : 2017).

Bank Indonesia mengikuti dan mendampingi inovasi teknologi layanan jasa keuangan atau financial technology melalui regulasi yang selalu berada dekat dengan inovasi. Melalui pencermatan lapangan yang terjadi mengenai fintech ini maka terdapat potensi risiko yang timbul, iklim berusaha yang kondusif perlu diwujudkan. Dalam hal ini pendirian BI-FTO (BI- Fintech Office) adalah sebagai upaya untuk menjaga *level of playing field* melalui rezim regulasi yang berimbang dan proporsional tanpa harus mematikan laju inovasi. Terdapat 4 fungsi utama yang dilakukan oleh BI-FTO yaitu :

1. Sebagai katalisator/fasilitator bagi pertukaran ide inovatif pengembangan fintech di Indonesia
2. Sebagai *business intelligence*, dimana BI-FTO secara memberikan update melalui diseminasi hasil kajian dan pertemuan termasuk dengan kementerian dan otoritas terkait serta lembaga internasional
3. Fungsi assesmen yaitu BI-FTO melakukan pemantauan dan pemetaan atas potensi manfaat sekaligus resiko dari inovasi model bisnis dan produk yang ditawarkan. Hasil assesmen tersebut menjadi dasar bagi perumusan kebijakan di Bank Indonesia
4. Fungsi koordinasi dan komunikasi yang berperan memberikan pemahaman atas kebutuhan transaksi melalui pembayaran tetap menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas jual beli. Oleh karena itu, Bank Indonesia memandang perlu untuk melengkapi ketentuan pada area sistem pembayaran yang sudah ada khususnya melengkapi ketentuan mengenai Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), uang elektronik dan transfer dana yang telah ada lebih dulu. Peraturan Bank Indonesia mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Tran-saksi Pembayaran (PBI No

18/40/PBI/2016) kamiterbitkan sebagai wujud komitmen yang terdiri dari 4 hal yaitu :

1. Mengakomodir inovasi
2. Meningkatkan keamanan termasuk pemenuhan standar dan audit keamanan secara berkala
3. Menjaga *level of playing field*
4. Perlindungan konsumen ditengah ancaman *fraud* dan *cyber security* yang berkejaran dengan inovasi

Peraturan ini sangat mendukung dan tepat waktu untuk pertumbuhan *e-commerce* dan fintech di Indonesia. Bank Indonesia mendukung penerbitan Roadmap *e-commerce* sebagai Paket Kebijakan Ekonomi Jilid XIV tanggal 10 November 2016. Sejalan dengan arahan presiden RI dalam rapat terbatas tanggal 27 September 2016 perihal pengembangan ekonomi digital.

Pemanfaatan teknologi finansial tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis online dan penggunaan media internet untuk akses data digital (Apriyani 2016) . Pertumbuhan fintech yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir ini yang dibarengi dengan era generasi millennial semakin melek teknologi diberbagai bidang aspek kehidupan. Melalui terobosan yang saat ini sudah sering dilakukan adalah pembayaran tagihan listrik, telepon, atau sekolah dan lain-lainnya dapat dilakukan via smartphone, pembiayaan via situs online dengan skema *peer to peer lending* atau *crowdfunding* dan bahkan mendapatkan rekomendasi investasi secara otomatis via kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) .Menurut Margaretha (2015) pemanfaatan teknologi informasi digital telah banyak membantu masyarakat Indonesia dalam menjalankan roda perekonomian menjadi lebih efektif dan efisien dari sebelumnya, khususnya pada sektor keuangan khususnya perbankan.

Dalam bidang perbankan dalam pemanfaatan teknologi informasi berkaitan dengan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono: 2001) .Sedangkan definisi layanan menurut Kottler (2002 : 83) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yng ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Maka kualitas layanan menjadi faktor penting dalam mendorong inklusi keuangan dan perbankan digital Indonesia. Penerapan sistem informasi sangat berpengaruh pada kualitas layanan perbankan yang memiliki dampak lebih tinggi dalam ketergantungan pada aktivitas pengumpulan, pemrosesan, analisa serta

penyampaian informasi yang diperlukan untuk kebutuhan para nasabahnya. Menurut pendapat Sutojo (1997:119) menyatakan bahwa teknologi elektronik data processing, dimana sekarang dikembangkan menjadi teknologi finansial banyak membantu bank dalam kecepatan akurasi pemrosesan data operasi bisnis dan pemasaran produk mereka. Jika ditinjau lebih lanjut maka dimensi kualitas layanan perbankan atau sering disebut dengan *service quality* menurut (Lupiyoadi:2001 ) :

1. *Tangibles*, adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik diantaranya gedung , gudang , peralatan yang dipergunakan dalam teknologi, perlengkapan serta penampilan pegawainya.

2. *Responsive* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

3. *Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dengan akurasi yang tinggi

4. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi kualitas layanan perbankan merupakan salah satu faktor utama yang memberikan kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan financial technology bank tersebut. Selain itu juga kualitas layanan perbankan adalah jalan terbaik bagi bank tersebut dalam menjaga kredibilitas bank dan loyalitas nasabahnya.

Disruptif innovation bermunculan dengan inovasi baru yang berhasil mengganti, mengubah, membarui model bisnis, aturan main, struktur Pada

Era disruptive innovation merupakan keberhasilan mentransformasi suatu sistem atau pasar eksisting dengan memperkenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan dan biaya yang ekonomis. Inovasi disruptif biasanya mengambil segmen pasar tertentu yang kurang diminati atau dianggap kurang penting bagi penguasa pasar, namun inovasinya bersifat breakthrough dan mampu mendefinisikan sistem atau pasar namun inovasinya bersifat breakthrough dan mampu mendefinisikan sistem atau pasar eksisting. Menurut (Hadad: 2017) munculnya inovasi disruptif jika tidak diantisipasi dengan baik oleh dunia usaha dapat menyebabkan kejatuhan.

Berdasarkan situasi financial technology maka dapat diberikan analisis swot untuk menilai secara keseluruhan terhadap kekuatan dan kelemahan dari financial technology ini. Menurut ( Kottler dan Armstrong: 2008) analisis SWOT merupakan penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) suatu perusahaan. Semua organisasi memiliki kekuatan dan kelemahan dalam area fungsional bisnis yang dapat digunakan sebagai dasar tujuan dan penetapan strategis suatu organisasi. Maka analisis SWOT merupakan instrumen yang mampu menganalisis strategi untuk menilai kualitas layanan perbankan, sehingga diharapkan mampu meminimalisasi kelemahan yang terdapat dalam suatu lembaga perbankan serta menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan, mengidentifikasi masalah, membuat evaluasi atau perbandingan secara aktual dan terperinci. Penulisan ini ingin melihat kebutuhan layanan fintech sebagai suatu peluang sekaligus tantangan yang harus digali berdasarkan dari kekuatan dan kelemahannya. Metode penelitian lebih banyak dilakukan dengan literature review/kajian literature dari berbagai sumber pustaka terutama dari Bank Indonesia dan OJK. Maka penelitian deskriptif kualitatif menguraikan tanggapan terhadap situasi dan peristiwa sehingga tidak menjelaskan hubungan kausalitas maupun melakukan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknologi finansial pada era disuptif saat ini sangat berperan penting dalam roda perekonomian sekarang ini dengan layanan perbankan yang mudah, aman serta cepat yang dapat dinikmati seluruh masyarakat Indonesia. Berikut ini akan dibahas mengenai analisis SWOT yang terdiri dari

kekuatan( *Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*Threats*)

### 3.1 Analisis Kekuatan (*Strengths analysis*) :

1. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah mendukung pertumbuhan lembaga jasa keuangan yang berbasis teknologi informasi yang dapat berkontribusi dalam perekonomian nasional dengan diterbitkannya Peraturan OJK Nomor 77/POJK 01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau peer to peer (P2P) lending .
2. Peraturan Bank Indonesia mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (PBI No 18/40/PBI/2016)
3. Pemanfaatan teknologi digital di Indonesia sangat besar, bahkan melebihi populasi gabungan negara-negara lain di ASEAN dan telah mengubah perilaku masyarakat hampir semua aspek kehidupan seperti jual beli secara online (e-commerce), buku elektronik, koran elektronik, transportasi publik (taksi dan ojek online), layanan pendukung pariwisata, serta financial technology.
4. Perkembangan di Indonesia dapat dikatakan sangat baik karena sebagai negara yang terbesar populasinya se Asia Tenggara. Menurut Indonesia's Fintech Association (IFA, jumlah pengguna fintech di Indonesia sebesar 78 % dan terdapat sekitar 135-140 perusahaan startup yang terdata pada tahun 2016 dan sampai saat ini perusahaan startup juga semakin meningkat dengan perusahaan startup yang juga berbasis syariah.
5. Berperan memfasilitasi pembiayaan usaha mikro dan mengkoneksikan kebutuhan pembiayaan usaha diberbagai penjuru tanah air yang bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan
6. Mudah dalam memanfaatkan akses data layanan perbankan dalam ukuran besar dan kemudahan transaksi kapan saja dan dimana saja
7. Lebih hemat biaya operasional dan biaya pemasaran karena dikenal luas oleh masyarakat termasuk aplikasi layanan 24 jam seperti mobile banking, internet banking, sms banking dan call banking

### 3.2 Analisis Kelemahan (*Weakness Analysis*)

1. Pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial masih relatif rendah sehingga tidak maksimal mengakses layanan perbankan
2. Kejahatan online masih sering terjadi seperti *cybercrime*, pembobolan, penyadapan dalam transaksi finansial perbankan
3. Ketimpangan akses layanan perbankan karena infrastruktur teknologi komunikasi yang belum merata di seluruh Indonesia
4. Koneksi internet masih kurang mendukung baik dari segi kecepatan akses maupun server

yang stabil dalam mengirim transaksi data finansial

5. Tidak semua penyedia jasa layanan teknologi finansial memiliki lisensi untuk menjalin kerjasama dengan lembaga perbankan

### 3.3 Analisis Peluang (*Opportunity Analysis*)

1. BI dan OJK menetapkan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial sehingga meminim alisasikan kriminalitas masyarakat dan kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan teknologi finansial
2. Banyaknya perusahaan startup yang bermunculan untuk bersaing dalam dunia perbankan
3. Kesadaran masyarakat dalam mulai tumbuh menyimpan dan meminjam kebutuhan finansial melalui jasa perbankan
4. Industri fintech harus memiliki inovasi untuk membuat bisnis model baru.

### 3.4 Analisis Ancaman (*Threats Analysis*)

1. Situasi politik yang kurang kondusif sehingga menyebabkan tingginya inflasi yang relatif tinggi
2. Trend globalisasi dan keterbukaan dalam melakukan transaksi lintas negara memungkinkan penyedia jasa layanan teknologi finansial semakin beragam dan menimbulkan kompetisi dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan perbankan
3. Teknologi yang semakin canggih tanpa diikuti dengan kualitas sumber daya manusia akan menjadi ketimpangan

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan maka analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan pada teknologi finansial dapat disimpulkan bahwa perkembangan fintech di Indonesia tidak dapat dihindari sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi Meningkatnya konektivitas internet dan perangkat mobile mendorong perkembangan infrastruktur layanan keuangan yang memadai. Fintech harus mampu bersinergi dengan industri keuangan yang ada untuk memberikan manfaat yang besar kepada masyarakat . Bank Indonesia dan OJK terus memonitor secara intensif keberlangsungan fintech dalam parameter resiko yang terjaga. Selain digunakan evaluasi, hal ini juga memberikan ruang bagi regulator untuk mengambil langkah antisipatif dan korektif diwaktu yang diperlukan. Proses monitoring dan pendampingan dapat dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas respon kebijakan dengan trend pertumbuhannya yang eksponensial dan data menjadi aset utama regulator

pelaku industri sebagai dasar pengambilan keputusan

#### **REFERENSI**

- Apriyani, 2016, OJK Wapadai dampak teknologi perbankan Infobanknews. Diakses 6 Oktober 2016. Tersedia di <http://Infobanknews.com>
- Chrismastianto, 2017, Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 20 No 1 April 2017
- Hadad, Muliawan D (2017). Financial Technology (Fintech) di Indonesia, Kuliah Umum tentang Fintech-IBS, OJK Jakarta 2 Juni 2017
- Kennedy, 2017, Tantangan Terhadap Ancaman Disruptif dan Financial Technology dan Peran Pemerintah dalam Menyikapinya, Forum Keuangan dan Bisnis Indonesia, <http://fkbi.akuntansi.upi.edu>
- Kotler, P, 2002, Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian, Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Kotler P dan G Armstrong: 2008, Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi R, 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kesatu, Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Mahersi, Yogie (2017) Fintech dan Transformasi Industri Keuangan, Departemen Komunikasi dan Internasional, Otoritas Jasa Keuangan, industry.co.id, 2 Agustus 2017, <http://www.pwc.com/id/en/media-centre/pwc-in-news/2017/indonesian/fintech-dan-transformasi-industri-keuangan.html>
- Margaretha, F, 2015. Dampak Elektronik Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia, Jurnal Keuangan dan Perbankan 19 (3) 514-524
- Peraturan Bank Indonesia mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (PBI No 18/40/PBI/2016)
- Peraturan OJK Nomor 77/POJK 01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau peer to peer (P2P) lending
- Siregar, A, 2016, Financial Technology Trend Bisnis Ke Depan. Infobanknews, diakses 14 April 2016. Tersedia di <http://infobanknews.com>
- Sutojo S, 1997, Manajemen Terapan Bank, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Tjiptono, F, 2001. Strategi Pemasaran, Edisi Ke Satu, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset