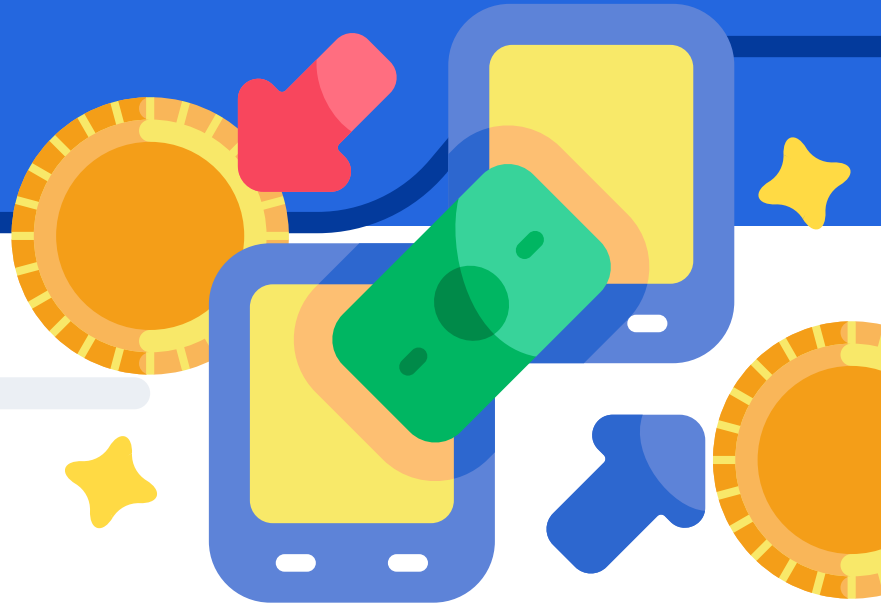


REPORT BREAKDOWN

Masa Depan Fintech: Faktor Pendorong Perubahan dan Hambatan Utama

Penulis : Tjok Istri Sintawati

Editor : Hafiz Noer

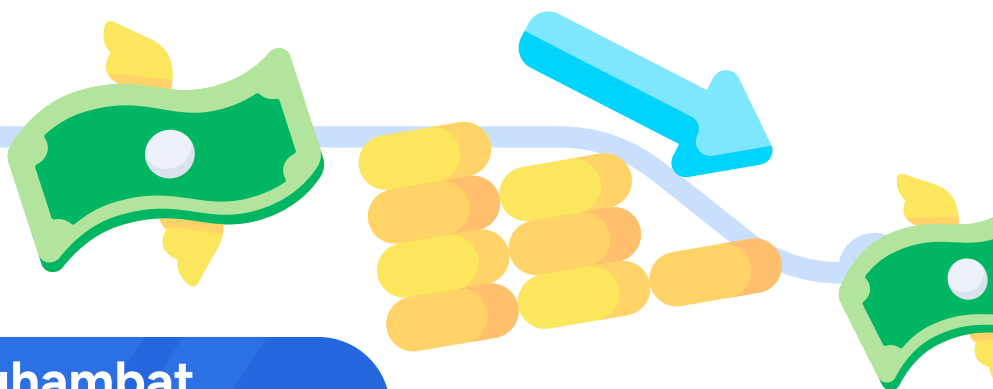


Pendahuluan

Sudah dua dekade semenjak industri teknologi keuangan/ *financial technology* (fintech) mulai berkembang dan perlahan-lahan menggeser posisi institusi finansial tradisional secara global. Seiring dengan alih daya teknologi dalam lini kehidupan masyarakat saat ini, fintech turut berpartisipasi dalam menyediakan layanan finansial yang mudah dijangkau masyarakat. Dalam tahun-tahun ke depan, fintech akan senantiasa menjadi poros penting dalam sistem finansial global. Secara umum, pertumbuhan pelanggan memang mengalami penurunan dibanding tahun-tahun sebelumnya tetapi dari segi revenue dan profit menunjukkan pertumbuhan yang baik. Kondisi ini mengimplikasikan bahwa pasarnya sudah semakin matang.

Berpijak pada urgensi tersebut, **World Economic Forum (WEF)** berkolaborasi bersama **Cambridge Centre for Alternative Finance (CCAF)** untuk mempublikasikan laporan bertajuk **The Future of Global Fintech: From Rapid Expansion to Sustainable Growth Second Edition**. Secara garis besar, laporan yang merupakan edisi kedua ini menyediakan informasi mengenai lanskap fintech saat ini. Topik-topik yang disajikan meliputi **faktor pendorong dan penghambat bagi pertumbuhan pasar fintech, inovasi yang dilakukan oleh fintech, hingga aspek-aspek yang dinilai penting dalam pengembangan fintech di masa depan.**

Data yang digunakan dalam laporan ini diperoleh melalui **The Future of Global Fintech Insight Survey** edisi kedua yang dilakukan oleh WEF dan CCAF. Responden dalam survei ini merupakan **240 perusahaan** yang bergerak di berbagai bidang fintech dan tersebar dalam berbagai kawasan. Dalam hal bidang fintech, laporan ini mengklasifikasikan fintech dalam 6 vertikal **pinjaman digital (digital lending)**, **penggalangan modal digital (digital capital raising)**, **pembayaran digital (digital payments)**, **perbankan dan tabungan digital (digital banking and savings)**, **teknologi asuransi (insurance technology/insurtech)**, dan **teknologi manajemen kekayaan pribadi (wealthtech)**. Sementara itu, kawasan-kawasan yang menjadi asal dari perusahaan fintech juga dibagi dalam 6 kategori yakni **Asia-Pasifik, Eropa, Amerika Latin dan Karibia/Latin America and the Caribbean (LAC)**, **Timur Tengah dan Afrika Utara/Middle East and North Africa (MENA)**, **AS and Kanada**, serta **Afrika Sub-Sahara/Sub-Saharan Africa (SSA)**.



Katalis dan Penghambat Pertumbuhan Industri Fintech

Perusahaan-perusahaan fintech cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap faktor-faktor pendorong pertumbuhan industri ini jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan data yang dikemukakan pada laporan ini, faktor-faktor yang menjadi akselerator dalam mendorong pertumbuhan fintech terdiri dari permintaan konsumen, akses terhadap talenta terampil, literasi digital dan keuangan pengguna, serta lingkungan regulasi sebagaimana dijabarkan dalam Tabel 1. Sementara itu di lain sisi, ekonomi makro menjadi faktor penghambat utama dalam pertumbuhan fintech. Hal ini sebagaimana disebutkan oleh 18% perusahaan fintech yang menilai faktor ini tidak mendukung, menurun signifikan dari laporan sebelumnya di mana 56% perusahaan menganggap ekonomi makro sebagai faktor penghambat.

Faktor	Berdasarkan Vertikal	Berdasarkan Kawasan
Permintaan Konsumen	Perusahaan fintech di bidang perbankan dan tabungan digital menganggap permintaan konsumen sebagai faktor yang sangat suportif (64%).	Dari semua kawasan, permintaan konsumen dianggap menjadi 1 dari 3 faktor utama yang mendorong pertumbuhan fintech dengan persentase berkisar antara 32% hingga 45%.

Faktor	Berdasarkan Vertikal	Berdasarkan Kawasan
Akses Terhadap Talenta Terampil	Bidang fintech yang menganggap krusialnya akses terhadap talenta terampil yakni perbankan dan tabungan digital (37%), <i>wealthtech</i> (20%), penggalangan modal digital (20%), serta pembayaran digital (20%).	akses terhadap talenta terampil menjadi tiga teratas dari faktor pendorong pertumbuhan fintech hampir di seluruh kawasan (kecuali APEC & MENA).
Literasi Digital dan Keuangan Pengguna	Wealthtech (21%), pinjaman digital (20%), serta perbankan dan tabungan digital (21%) menganggap literasi digital dan keuangan pengguna penting dalam mendorong pertumbuhan fintech.	AS and Kanada (20%) serta Eropa (17%) menyebut literasi digital dan keuangan pengguna sebagai suksesor pertumbuhan fintech.
Lingkungan Regulasi	Wealthtech beranggapan bahwa lingkungan regulasi sangat krusial (36%) dalam pertumbuhan bisnisnya.	Lingkungan regulasi menjadi faktor sangat penting dalam pertumbuhan fintech bagi perusahaan di kawasan APAC (25%) dan MENA (9%).

Tabel 1. Faktor Pendorong Utama Pertumbuhan Fintech

Strategi Perusahaan Fintech untuk Melanjutkan Pertumbuhan

Perusahaan fintech melakukan upaya-upaya untuk dapat mengembangkan bisnisnya sekaligus bersaing dengan kompetitor lain. Strategi yang dilakukan meliputi Adopsi AI, kemitraan dan pendanaan, ekspansi lintas batas, serta menargetkan komunitas yang kurang terlayani. Melalui implementasi strategi tersebut dalam bisnisnya, perusahaan fintech menunjukkan pertumbuhan positif dan mampu melebarkan sayapnya hingga menjadi bagian penting dalam sistem finansial global.



Adopsi AI di Seluruh Area Aplikasi Perusahaan Fintech

Artificial Intelligence (AI) telah diaplikasikan oleh perusahaan-perusahaan fintech untuk menyokong efisiensi layanan dalam lini bisnisnya. Sebanyak 80% perusahaan fintech yang menjadi responden dalam report ini menyebutkan bahwa AI setidaknya digunakan pada satu dari lima area bisnisnya. Area-area bisnis yang disebut mencakup layanan pelanggan, rekayasa ulang proses dan otomatisasi, manajemen risiko, penciptaan aliran pendapatan baru melalui produk dan proses, serta akuisisi pelanggan. Kawasan yang paling banyak memanfaatkan AI saat ini yakni APAC sementara yang paling sedikit menggunakan teknologi ini yaitu SSA.

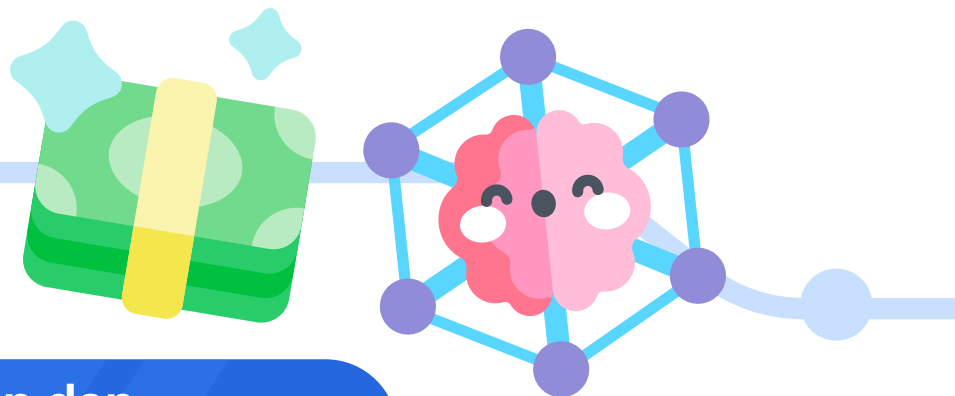
Di sisi lain, pembayaran digital dan *wealthtech* menjadi bidang yang paling banyak mengadopsi AI. Lebih jauh, pengimplimentasian AI yang diklasifikasikan dalam 5 area aplikasi dijabarkan sebagaimana Tabel 2.



Area Aplikasi AI	Fungsi Spesifik AI
Layanan Pelanggan	Saluran komunikasi pelanggan yang didukung AI, Penyesuaian layanan real-time yang didukung AI terhadap kebutuhan klien, Analisis eksposur risiko yang dipersonalisasi
Rekayasa Ulang Proses dan Otomatisasi	Otomatisasi tugas dan proses administratif, Pelaporan otomatis, Chatbot dan asisten virtual untuk menyederhanakan pekerjaan, Kepatuhan otomatis
Manajemen Risiko Berbasis AI	Deteksi penipuan, Manajemen risiko perilaku yang didukung AI, Analisis pola pencegahan untuk menemukan potensi eksploitasi
Penciptaan Pendapatan Baru	Analisis data yang didukung AI, Pengambilan keputusan yang terinformasi dengan dukungan AI
Akuisisi Pelanggan	Akses berkemampuan AI ke layanan/produk tambahan, Pemasaran berkemampuan AI, Solusi pembukaan akun digital

Tabel 2. Fungsi Spesifik AI dalam 5 Area Aplikasi

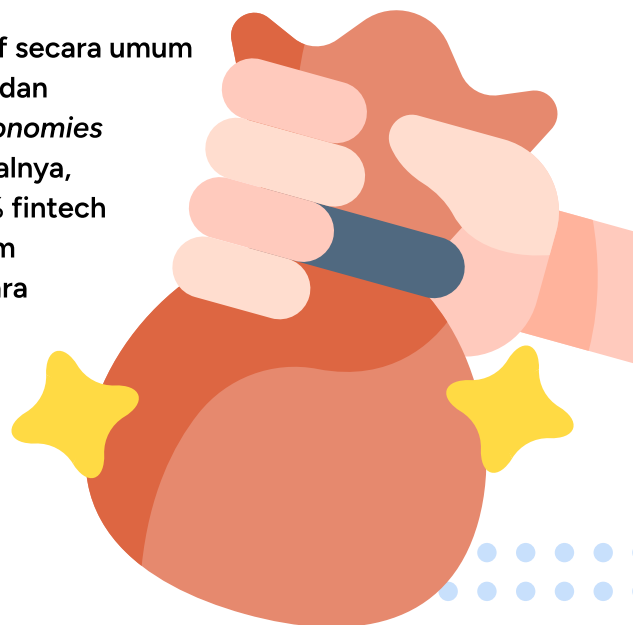
Strategi dengan cara mengadopsi AI dalam kegiatan bisnis terbukti efektif dalam meningkatkan performa bisnis dari perusahaan fintech. Performa yang dimaksud meliputi profitabilitas, pengalaman pelanggan, serta pengurangan biaya. Tenaga kerja, yang sering muncul sebagai perhatian utama dalam diskusi tentang adopsi AI di tempat kerja, disebut tidak mengalami perubahan setelah perusahaan fintech mengimplementasikan AI. Namun demikian, mayoritas perusahaan fintech (antara 71% dan 84%) menyadari risiko-risiko yang timbul dari AI tergolong moderat hingga sangat tinggi. Aspek-aspek yang menjadi concern utama dari perusahaan fintech meliputi pelanggaran data dan privasi, *deepfake* yang dihasilkan AI, serta serangan siber.



Strategi Kemitraan dan Pendanaan Perusahaan Fintech

Perusahaan fintech menjalin kerjasama dengan pihak-pihak lain untuk mendorong efisiensi operasional serta keberlanjutan bisnis. Solusi teknologi dan infrastruktur menjadi motivasi utama bagi 48% perusahaan fintech ketika memutuskan untuk menjalin kemitraan. Sejalan dengan hal tersebut, bentuk kemitraan yang paling banyak dilakukan oleh fintech berkaitan dengan integrasi *application programming interface* (API) (52%) dan penyedia teknologi (41%). Selain dari 2 hal tersebut, perjanjian pendanaan juga tampaknya menjadi salah satu bentuk kerjasama yang paling banyak dilakukan oleh perusahaan fintech.

Lingkungan pendanaan mengalami tren kenaikan yang positif secara umum tetapi di beberapa kawasan—terutama di Pasar Berkembang dan Negara Berkembang/*Emerging Markets and Developing Economies* (EMDEs)—dan vertikal justru terindikasi menurun. Di SSA misalnya, lingkungan pendanaan disebutkan agak memburuk oleh 35% fintech sementara 18% menyebut memburuk secara signifikan. Dalam vertikal, 23% *wealthtech* menyebut sebagai memburuk secara signifikan. Faktor-faktor utama yang berimplikasi pada ketersediaan pendanaan yakni kualitas dan kekuatan model bisnis dan rencana perolehan pendapatan, ketersediaan modal ventura/ekuitas swasta, dan lanskap persaingan serta posisi pasar.



Ekspansi Lintas Wilayah Fintech

Melebarkan ekspansi hingga di kancah internasional menjadi salah satu target yang ingin dicapai oleh mayoritas perusahaan fintech (55%) dalam jangka waktu 12 bulan ke depan. Fintech dalam kawasan yang tergolong Ekonomi Maju/*Advanced Economies* (AEs) menunjukkan ambisi yang lebih besar dibandingkan EMDEs. Hal ini tergambar dalam hasil survey yang menemukan bahwa fintech di MENA (47%), Eropa (64%), LAC (57%), dan AS & Kanada (60%) menyebutkan ambisi kuat untuk berekspansi secara global. Di lain sisi secara vertikal, ambisi kuat untuk mencapai target tersebut ditunjukkan oleh perbankan dan tabungan digital (73%) serta *wealthtech* (65%).

Dalam mencapai tujuan tersebut, ada beberapa kendala utama yang dihadapi oleh perusahaan fintech. Hal tersebut meliputi persyaratan peraturan dan perizinan yang kompleks, adaptasi produk dan layanan baru ke pasar lokal, dan pembentukan kemitraan lokal. Beberapa kawasan dan vertikal mungkin mengalami tantangan utama yang berbeda dari tren pada umumnya. Kendala utama yang dialami SSA misalnya akses terhadap modal.

Menargetkan Komunitas yang Kurang Terlayani

Fintech saat ini semakin menjadi opsi utama dari layanan finansial yang digunakan oleh komunitas yang secara tradisional kurang terlayani. Tren ini sejalan dengan upaya-upaya yang telah dilakukan fintech dalam menyediakan layanan finansial yang lebih mudah diakses dan terjangkau dengan memanfaatkan teknologi. Tabel 3 menunjukkan bahwa keseluruhan segmen pelanggan mengalami peningkatan secara proporsi tahun ke tahun/*year-on-year* (YoY) dari tahun 2022 ke 2023. Segmen dengan proporsi terbesar yakni MSMEs. Region yang paling banyak melayani MSMEs adalah SSA sementara pinjaman digital dan *insurtech* yang memiliki pangsa pelanggan MSMEs secara vertikal.

Tahun	MSMEs	Berpenghasilan Rendah	Perempuan	Anak Muda	Pedesaan/lokasi terpencil	Senior
2022	49%	40%	39%	34%	27%	14%
2023	57%	47%	41%	37%	36%	25%

Tabel 3. Proporsi Segmen Pelanggan dari tahun 2022 hingga 2023

Peningkatan proporsi pelanggan dari komunitas kurang terlayani juga sejalan dengan pendapatan YoY yang didapatkan oleh perusahaan fintech. Sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel 4, segmen pelanggan yang menyumbang kontribusi pendapatan secara signifikan adalah pelanggan berpenghasilan rendah dan senior. Meskipun begitu, kenaikan kontribusi ini belum mampu menyaingi proporsi pendapatan yang disumbangkan oleh segmen MSMEs. Pinjaman digital, *insurtech*, dan pembayaran digital merupakan vertikal yang paling banyak memperoleh pendapatan dari MSMEs. Secara keseluruhan, SSA dan MENA menjadi kawasan yang paling banyak memperoleh kontribusi pendapatan dari segmen komunitas kurang terlayani. Manfaat positif yang diperoleh perusahaan fintech mendorong tekad mereka untuk senantiasa menargetkan servis dan produk kepada segmen komunitas kurang terlayani. EMDEs, yang secara umum lebih banyak melayani komunitas kurang terlayani dan memperoleh pendapatan dari segmen ini dibandingkan AEs, terus berupaya menargetkan komunitas kurang terlayani di masa depan terutama MSME.

Tahun	MSMEs	Berpenghasilan Rendah	Perempuan	Anak Muda	Pedesaan/lokasi terpencil	Senior
2022	51%	26%	39%	30%	31%	20%
2023	55%	43%	37%	33%	36%	28%

Tabel 4. Proporsi Pendapatan Pelanggan dari tahun 2022 hingga 2023

Dalam mencapai target tersebut, perusahaan fintech senantiasa mengembangkan segenap mekanisme promosi untuk menysasar komunitas kurang terlayani. Berdasarkan yang tampak pada tabel 5, upaya umum dari perusahaan fintech terfokus pada pemanfaatan platform digital seperti media sosial, website, dan referrals. Upaya ini utamanya dilakukan oleh fintech di LAC, APAC, dan MENA serta perusahaan penggalangan modal digital. Sementara itu, upaya yang dilakukan fintech untuk menysasar segmen pelanggan di pedesaan/lokasi terpencil cenderung menggunakan pendekatan yang lebih individualis. Yang paling banyak dilakukan misalnya jaringan agen, penawaran layanan multibahasa, serta program literasi keuangan.

Metode umum yang paling banyak digunakan untuk memperoleh pelanggan	Metode khusus yang paling banyak digunakan untuk mendapatkan pelanggan di daerah pedesaan
Media sosial, situs web, <i>referrals</i>	Jaringan agen/perwakilan lokal, layanan dan dukungan pelanggan dalam bahasa lokal, program literasi keuangan dan lokakarya

Tabel 5. Mekanisme untuk Memperoleh Pelanggan di Komunitas yang Kurang Terlayani

Pendorong Kritis Perkembangan Fintech di Masa Depan

Dalam waktu 5 tahun ke depan, perusahaan fintech memprediksi bahwa AI, interoperabilitas regional, serta integrasi layanan keuangan (*embedded finance*) menjadi kunci penting dalam pertumbuhan industri ini. Sebanyak 74% fintech—konsisten di seluruh kawasan dan vertikal—menganggap peran AI paling penting, relevan dengan adopsi AI yang masif di industri fintech saat ini. Pada laporan tahun sebelumnya, AI juga disebut menjadi faktor terpenting yang akan menentukan laju industri fintech.

Interoperabilitas regional menjadi faktor paling relevan kedua yang menentukan pertumbuhan industri ini. Hal ini sebagaimana yang dinilai oleh 53% fintech yang menganggap sebagai paling relevan dan 37% relevan. Lintas vertikal, interoperabilitas regional menjadi faktor krusial terutama bagi perusahaan penggalangan modal digital, pembayaran digital, serta *wealthtech*.

Faktor terakhir yang dianggap paling penting oleh perusahaan fintech yakni perbankan terbuka (*open banking*) dan keuangan terbuka (*open finance*). Hal ini hampir secara konsisten disebutkan seluruh vertikal terkecuali *insurtech*. Lintas kawasan, MENA dan LAC yang paling banyak menyoroti relevansi faktor ini untuk keberlangsungan industri fintech. Pengembangan DPI, terutama platform terintegrasi *electronic Know Your Customer* (eKYC) and *Anti-Money Laundering* (AML), sistem pembayaran digital yang efisien, serta inisiatif data terbuka yang komprehensif, dianggap penting oleh fintech untuk menyokong pertumbuhan industri ini di masa depan.

Kekuatan dan Kelemahan Laporan Ini

Kekuatan:

1

Demografi: Demografi responden dalam laporan ini sangat beragam, baik kawasan maupun vertikal, sehingga merepresentasikan dengan cukup baik atas fenomena yang terjadi secara global.

2

Data: Kompleksitas dalam industri fintech mampu dijelaskan dengan data-data komprehensif yang dijabarkan pada laporan ini.

3

Visualisasi: Pengemasan data dilakukan dengan baik dan terstruktur serta dilengkapi dengan visualisasi data melalui berbagai gambar serta tabel untuk memudahkan pembaca.



Kelemahan:

1

Metodologi: Dengan jejaring dan sumber daya yang dimiliki organisasi sebesar WEF, penerapan metodologi *mixed-method* memungkinkan untuk dilakukan demi memperoleh data yang lebih komprehensif.

2

Analisis: Metodologi kuantitatif-deskriptif yang digunakan dalam laporan ini memberikan limitasi dalam analisis data untuk menjelaskan hubungan kausalitas yang lebih kompleks

3

Glosarium: Absennya rubrik glosarium dan minimnya penjelasan pada terminologi-terminologi yang tidak familiar digunakan publik mungkin akan membuat pembaca umum kesulitan dalam memahami laporan ini.

Kesimpulan

Industri fintech—yang dalam beberapa tahun ke belakang telah menjadi poros dalam sistem finansial global—didukung kemajuannya melalui faktor-faktor seperti permintaan konsumen, akses terhadap talenta terampil, literasi digital dan keuangan pengguna, serta lingkungan regulasi. Di tengah iklim industri yang kompetitif dan terus berkembang, perusahaan fintech menerapkan strategi-strategi seperti mengadopsi teknologi AI, menjalin kemitraan dengan pihak-pihak lain, ekspansi lintas kawasan, serta menyasar komunitas-komunitas kurang terlayani. Di masa depan, perusahaan-perusahaan fintech menilai bahwa AI, interoperabilitas regional, serta *open banking and open finance* akan menjadi kunci penting bagi kelanjutan industri ini.