

Program Peningkatan Kompetensi Perusahaan di Era Digital dari FinTech

Laras Tiara Putri¹, Lulu Angelita², Agus Munandar³

Universitas Esa Unggul Jakarta

agus.munandar @esanggul.ac.id

ABSTRACT

In the digital era of FinTech, a company uses a program called a "corporate competency improvement program" to help digital-based businesses better meet the demands of increasingly digital customers. Likewise, the financial industry, cooperatives and second-hand goods stores continue to improve their quality. One program that can help a business improve the quality of its customer service is company digitalization. Businesses related to finance have been successful. However, there were several obstacles found in program implementation, for example an outdated IT framework, a work culture that had not been digitized, and poor coordination between internal organizational divisions.

Keywords: Program; Competence; Company; Digital era; FinTech

ABSTRAK

Di era digital FinTech, sebuah perusahaan menggunakan program yang disebut "program peningkatan kompetensi perusahaan" untuk membantu bisnis berbasis digital lebih baik dalam memenuhi tuntutan pelanggan yang semakin digital. Begitu pula dengan industri keuangan, koperasi, dan toko barang bekas yang terus meningkatkan kualitasnya. Salah satu program yang dapat membantu suatu bisnis meningkatkan kualitas layanan pelanggannya adalah digitalisasi perusahaan. Bisnis yang berhubungan dengan keuangan telah berhasil. Namun, terdapat beberapa kendala yang ditemukan pada pelaksanaan program, misalnya kerangka TI yang sudah ketinggalan zaman, budaya kerja yang belum terdigitalisasi, dan koordinasi antar divisi internal organisasi yang kurang baik.

Kata Kunci: Program; Kompetensi; Perusahaan; Era Digital; FinTech

PENDAHULUAN

Sektor perbankan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perluasan perekonomian suatu negara karena adanya keterhubungan yang konstan antara kegiatan perekonomian dan kegiatan perbankan. Sebagai hasil dari kemajuan teknologi terkini, industri pembayaran dan pembiayaan baru, yang juga merupakan bisnis bank, bermunculan. Menggunakan Undang-undang Nomor Bank adalah suatu usaha yang menyalurkan dana kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup orang banyak, sesuai dengan Pasal 10 Undang-undang Perbankan Tahun 1998.

Sebagai bagian dari bisnisnya, bank menyediakan produk dan layanan kepada nasabahnya. Bank yang mengeluarkan produk dan jasanya mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Akibat pesatnya perkembangan teknologi saat ini, gaya hidup masyarakat beralih dari pola tradisional ke pola yang lebih modern melalui

pemanfaatan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet. Saat ini, perhatian mendesak bagi perbankan adalah bagaimana mendukung operasional perbankan yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Dengan menciptakan item dan administrasi bank melalui siklus digitalisasi, salah satu perkembangan baru dapat dicapai. Digitalisasi adalah proses perubahan media cetak menjadi bentuk elektronik.

Terdapat banyak jenis bank, koperasi, dan pegadaian di Indonesia, dan digitalisasi FinTech membantu meningkatkan kompetensi perusahaan. M-banking, agen perbankan, Pinjaman Digital, dan bentuk digitalisasi lainnya adalah contohnya. Saluran digital mampu menekan biaya transaksi karena pelaku bisnis telah melakukan investasi jangka panjang untuk masa depan melalui digitalisasi. Selain itu, ia menawarkan akomodasi dan kenyamanan kepada kliennya, dan ini akan memancing rasa ingin tahu banyak klien baru yang masih dalam masa kerja dan cukup muda.

Selain mempengaruhi sektor perbankan, banyak perusahaan teknologi keuangan bermunculan akibat kemajuan teknologi. Metode pembayaran, pengumpulan dana, pinjaman, dan pengelolaan aset hanyalah beberapa transaksi keuangan yang dapat disederhanakan dan dipercepat dengan *fintech*. Melihat kemudahan yang diberikan oleh *fintech*, perbankan fokus untuk terus meningkatkan, meningkatkan, dan mengembangkan lebih lanjut kualitas organisasi agar dapat selalu memuaskan nasabah, tetap menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank, dan menumbuhkan loyalitas nasabah. *Fintech* 4.0 akan menjadi alat bagi bank untuk memperluas operasinya melalui inovasi digital.

TINJAUAN LITERATUR

Perbankan tampaknya memainkan peran penting dalam masyarakat modern saat ini. Mulai dari menabung, menerima, hingga melakukan transaksi keuangan semuanya menggunakan pihak bank sebagai mediatornya (Santoso et al., 2020). Undang-undang yang berlaku di Republik Indonesia, Wikipedia, dan Standar Akuntansi Keuangan semuanya memberikan definisi luas terhadap istilah "bank". Undang-undang Republik Indonesia Nomor Menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-undang Perbankan Tahun 1998, bank adalah suatu badan usaha yang menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. jumlah orang. Nomor 10 Undang-undang Republik Indonesia Tahun 1998).

Bank adalah perantara moneter yang mempunyai kedudukan untuk mengakui simpanan, meminjamkan uang tunai, dan menerbitkan surat promes atau uang kertas. Hal ini biasanya diselesaikan dengan kekuatan ini. Bank adalah organisasi yang memfasilitasi lalu lintas pembayaran dan bertindak sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang membutuhkan dana, sebagaimana didefinisikan dalam Standar Akuntansi Keuangan (FAS) Nomor 31 (Rehman et al., 2022).

Agreeable secara etimologis berasal dari kata partisipasi, yang terdiri dari kata *co* yang berarti bersama-sama dan aktivitas yang berarti bekerja atau berusaha.

Jadi kata partisipasi dapat diartikan sebagai kerja sama atau usaha bersama untuk mencapai keuntungan jangka panjang. Menurut DWIPRADNYANA et al., (2020) koperasi pada umumnya dianggap sebagai perkumpulan individu-individu yang secara sukarela bersatu untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonominya melalui pendirian perusahaan yang dikelola secara demokratis.

Pegadaian adalah suatu lembaga moneter yang secara formal mempunyai persetujuan untuk menjalankan fungsinya sebagai penunjang perkreditan kepada masyarakat umum sebagai penyaluran harta dengan jumlah yang cukup terbatas dan jumlah yang sangat besar berdasarkan gadai, serta administrasi toko, administrasi penilaian. Agar penggadai dapat menggunakan barang yang digadaikan itu sebagai perkiraan nilainya, barang itu harus mempunyai nilai ekonomis.

Istilah “perusahaan” (*bedriiff*) merupakan istilah ekonomi yang umum dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD). Wirausahawan adalah orang yang mempunyai usaha. CST Kansil berpendapat bahwa seseorang baru dapat dikatakan menjalankan suatu usaha apabila ia secara teratur dan terbuka melakukan pekerjaan- pekerjaan tertentu untuk memperoleh keuntungan dengan cara yang menurutnya ia menggunakan lebih banyak modal daripada tenaga (Putri P. & Supriadi; 2022).

Pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, dan minat profesional dalam bidang pekerjaan merupakan komponen kompetensi. Di era digitalisasi saat ini, peningkatan kompetensi suatu perusahaan menjadi hal yang krusial dalam menentukan arah masa depannya. (Gunawan dkk., 2020).

METODE PENELITIAN

Untuk mempunyai pilihan memperoleh informasi atau data dalam membedah permasalahan dan menanggulangnya diperlukan informasi yang tepat dan relevan. Observasi dan wawancara digunakan dalam penelitian kualitatif ini, yang menggabungkan metode dari tinjauan literatur dan kerja lapangan (Rukin, 2022) .

HASIL DAN DISKUSI

Analisis Program Peningkatan Kompetensi Perusahaan Era Digital dari FinTech

1. Pengembangan Kemampuan Digital

Agar dapat mengikuti perubahan dan tantangan terkini, dunia usaha harus terus melakukan perbaikan melalui inovasi. Kemajuan 5 (lima) kompatibilitas perbankan digital merangkum inovasi yang diterapkan, yaitu:

a) *Branding* dan Proposisi Digital.

Layanan berbasis pelanggan pribadi dikembangkan menggunakan pemikiran desain untuk memvalidasi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik selain menyediakan informasi dan produk berdasarkan kebutuhan tersebut.

b) Saluran Digital Baru

- Menggunakan kios pintar untuk mengembangkan D-Brach sebagai

saluran fisik;

- Membuat perangkat lunak digital;
- Membuat *chatbot*—kecerdasan buatan (AI) yang mampu memberikan informasi perbankan melalui pesan.

c) Ekosistem Bisnis dan Digital

- Di sejumlah ekosistem prioritas, memperluas program penetrasi solusi bisnis digital;
- Membuat prosedur otomasi dalam rangkaian proses operasional perusahaan. Agile IT
- Menciptakan *Two Speed IT Improvement* (kemajuan percepatan kesamaan dan kesiapan dalam proses kemajuan pengaturan);
- Mengerjakan *API Management*, yang juga dikenal sebagai *Application Programming Interface*, yang merupakan peningkatan kompatibilitas konektivitas dengan ekosistem digital potensial seperti pasar dan kota pintar;
- Menyediakan Big Data, yang mencakup pengembangan kemampuan analitik perilaku untuk memberikan solusi kontekstual kepada pelanggan.

d) Budaya & Inovasi Digital

- Membangun Pusat Inovasi yang kaya akan kemampuan untuk inkubasi konsep bisnis digital yang potensial;
- Menyelenggarakan Business Innovation Award sebagai kompetisi untuk mendorong inovasi dengan menghubungkan ide bisnis dan inovasi karyawan.

2. Digitalisasi Layanan

Kemajuan data dan inovasi terkomputerisasi seperti web, *cloud*, informasi raksasa, *Web of Things* (IoT), dan penalaran buatan manusia (*simulated Intelligence*) telah memicu perubahan di bidang modern. Hal ini menjadi peluang bagi organisasi untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi melalui prosedur yang tepat dengan menggunakan inovasi yang ada, salah satunya dengan melakukan digitalisasi administrasi untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi.

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Bertekad untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi, organisasi ini terus maju melalui manfaat digital dan menyoroti prasyarat klien yang semakin kompleks. Didukung budaya dan semangat melayani pelanggan di setiap titik kontak, inovasi perusahaan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Program Peningkatan Kompetensi Perusahaan Era Digital dari FinTech

Berdasarkan temuan wawancara dengan salah satu pembimbing magang penulis, terdapat beberapa faktor yang mendukung dan menghambat penerapan strategi digitalisasi layanan:

4. Faktor Pendukung

Faktor pendukung diperlukan agar layanan perusahaan dapat diterapkan

dalam strategi digitalisasi guna mencapai tujuan strategi. Faktor pendukung tersebut antara lain:

- a) Komitmen Direksi. Komitmen berkelanjutan perusahaan terhadap pengembangan digitalisasi di sektor jasa ditunjukkan dengan dukungan berbagai tingkatan organisasi, mulai dari direksi hingga karyawan yang fokus pada digitalisasi.
- b) Kebutuhan akan lebih banyak pelanggan digital. Untuk dapat bertahan di era disrupsi persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif di era digitalisasi ini, ketika kebutuhan dan keinginan nasabah semakin mengarah pada kecepatan transaksi, maka perusahaan terus mengembangkan layanan digitalnya, diawali dengan pengembangan berbagai fitur. dan membentuk bisnis strategis baru.

5. Faktor Penghambat

Ada beberapa kendala yang dapat menghambat proses penerapan strategi digital. Beberapa faktor penghambatnya adalah sebagai berikut:

- a) Sistem TI warisan. Perusahaan di Indonesia harus bisa menyesuaikan diri dengan sesuatu yang baru karena popularitas dan pertumbuhan teknologi informasi.
- b) Budaya Kerja Perusahaan. Digitalisasi administrasi merupakan hal lain yang terjadi di dalam organisasi, sehingga budaya kerja yang ada di dalam organisasi belum diperkuat dalam hal digitalisasi administrasi.
- c) Koordinasi yang buruk antar divisi. Digitalisasi administrasi adalah sesuatu yang melampaui perubahan dari kerangka konvensional ke kerangka komputerisasi. Setiap internal perusahaan harus mempersiapkan secara matang prosedur yang sangat rumit ini. Koordinasi divisi yang dilakukan perusahaan belum bisa dikatakan memuaskan karena baik divisi maupun unitnya masih tertinggal dalam pemahaman digitalisasi. Selain itu, digitalisasi layanan perusahaan yang ada terhambat oleh kurangnya dukungan antar unit.

Implementasi Program Peningkatan Kompetensi Perusahaan di Era Digital dari FinTech

Sebuah inovasi bernama “digitalisasi pelayanan jasa” dikembangkan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era disrupsi Indonesia saat ini. Berkenaan dengan jenis bantuan yang ditawarkan, yayasan keuangan dan perusahaan-perusahaan baru, yang perkembangannya terus berkembang, berada dalam persaingan sengit selama masa kekacauan. Bank, koperasi, dan toko barang bekas sebagai lembaga keuangan harus mampu menyiapkan berbagai prosedur yang dapat memberikan kepuasan dalam hal layanan nasabah. Program perusahaan untuk mengembangkan digitalisasi pelayanan jasa dalam rangka meningkatkan kompetensi perusahaan. Digitalisasi layanan bertujuan untuk meningkatkan basis biaya bisnis sekaligus meningkatkan kualitas layanan. Dengan adanya digitalisasi administrasi yang dilakukan oleh organisasi, hal ini dapat dipastikan akan mempengaruhi laporan organisasi dalam meningkatkan kualitas bantuan dan juga memperluas pertukaran

melalui *e-channel* organisasi. Hal ini berdampak signifikan terhadap reputasi perseroan sebagai salah satu bank digital Indonesia. Semakin besar derajat digitalisasi administrasi perusahaan saat ini, semakin besar pula manfaat masyarakat dalam memanfaatkan administrasi organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa program peningkatan kompetensi digital perusahaan FinTech sangat penting untuk diterapkan dan telah memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin digital dengan baik. Melihat dari hasil pemeriksaan dan perbincangan, maka cenderung menjadi variabel pendukung dalam pelaksanaan teknik pengembangan lebih lanjut mutu administrasi melalui digitalisasi administrasi dimana organisasi fokus menciptakan dan menggarap digitalisasi administrasi. Untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi untuk kebutuhan klien yang semakin terkomputerisasi, komponen yang menekankan dalam penerapan metodologi untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi melalui digitalisasi administrasi dalam organisasi adalah tidak adanya Transformasi ke kerangka canggih yang masih sulit dihilangkan. Kerangka kerja yang biasa, budaya kerja internal organisasi yang tidak sesuai dengan kerangka digitalisasi dan koordinasi antar divisi dalam organisasi yang kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- DWIPRADNYANA, IMM, PRATIWI, IGAMAMA, & DIATMIKA, IGND (2020). Strategi Pengembangan Koperasi di Era Digital pada Koperasi di Provinsi Bali. *Majalah Ilmiah Universitas Tabanan*.
- Gunawan, AI, Rafdinal, W., Amalia, FA, Hardiyanto, N., & Saefuloh, D. (2020). Pengembangan Model Pelatihan Berbasis Kinerja untuk Peningkatan Kompetensi Pimpinan Perusahaan Startup. *Jurnal Edunomic Pendidikan Ekonomi*. <https://doi.org/10.33603/ejpe.v8i1.2832>
- Putri P., PS, & Supriadi, Y. (2022). Penerapan sistem aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan pelanggan dalam bertransaksi di PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Jurnal Informatika Kesatuan*. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378>
- Rehman Anda, A., Aslam, E., & Iqbal, A. (2022). Efisiensi modal intelektual dan kinerja bank: Bukti dari bank syariah. *Ulasan Bursa Istanbul*. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2021.02.004>
- Rukin. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. Di *Rake Sarasin*.
- Santoso, W., Sitorus, PM, Batunanggar, S., Krisanti, FT, Anggadwita, G., & Alamsyah, A. (2020). Pemetaan talenta: pendekatan strategis terhadap inisiatif digitalisasi di industri perbankan dan teknologi finansial (FinTech) di Indonesia. *Jurnal Manajemen Kebijakan Sains dan Teknologi*, 12 (3), 399-420. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-04-2020-0075>
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 10 tahun. (1998). Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Dalam *Berita*

Negara Republik Indonesia.