

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Perkembangan teknologi di era *digital* saat ini memunculkan banyak peluang usaha yang makin terbuka lebar. Bisnis dapat dibangun dengan mudah dengan modal tidak terlalu besar jika implementasi bisnis secara *online*, sebab penjualan secara *offline* dibutuhkan tempat untuk berjualan (Yunistira & Fudholi, 2019).

Salah satu tujuan bisnis adalah mendapat profit dari transaksi jual-beli perusahaan. Bisnis saat ini mesti memiliki sistem yang menunjang, dimana laporan transaksi baik pendapatan dan beban dapat ditampilkan dalam *dashboard* secara *real count* dan *real time*. *Electronic wallet* atau disebut juga *e-wallet* melibatkan akses *user* *smartphone*, pengolahan data pelanggan, transaksi di server *marketplace* dan transaksi berbagai hal di *merchant* tujuan. Dengan digunakan *e-wallet* sebagai pilihan untuk transaksi yang dapat dilakukan dengan *smartphone*, pelanggan secara mandiri bisa melakukan transaksi dari pembayaran tagihan, transfer, cicilan, QRIS dan lainnya.

*Payment gateway* adalah gerbang pembayaran dari suatu transaksi di dalam layanan *e-commerce* sebagai proses untuk otorisasi transfer bank, perbankan, kartu kredit serta transaksi langsung dari *customer*. Di Indonesia, *payment gateway* telah resmi didirikan pada 4 Desember 2017 oleh Bank Indonesia di Jakarta dalam Peraturan BI No. 19/8/PBI/2017 dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.19/10/PADG/2017 yang diberi nama Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).

Integrasi *fintech payment* dengan berbagai layanan teknologi lainnya menjadikan strategi ekosistem terbuka lebar. Kolaborasi seperti dengan berbagai *merchant offline*, *e-commerce*, *provider* transportasi *online* dan berbagai *financial services* (*Peer to Peer Lending*, manajemen aset, asuransi dan investasi). Kolaborasi layanan dan integrasi tersebut sangat bermanfaat untuk kemudahan *customer* dalam pembayaran digital.

Finpay sebagai penyedia layanan *financial technology* sejak tahun 2006 yang berlisensi lengkap, juga dimiliki oleh 2 (dua) institusi besar yaitu PT Telkom Tbk. dan Bank Indonesia (BI). Selain dari BI, Finpay sebagai distributor resmi oleh Peruri untuk produk *e-materai* dan sebagai Lembaga Persepsi Lainnya dari Kementerian Keuangan Indonesia. Finpay fokus pada Solusi *Digital Payment* bagi industri *e-commerce*, transportasi, telekomunikasi, gerai waralaba, industri perbankan dan industri lainnya yang membutuhkan segala Solusi *Digital Payment*.

Sebagai wujud komitmen PT Finnet Indonesia untuk perbaikan yang *sustain* dan meningkatkan kepuasan *customer*, manajemen Finpay telah membuat visi dan misi sebagai acuan dalam meraih sasaran mutunya.

Visi : Menjadi *Digital FinServ Company* Pilihan untuk Mengakselerasi Inklusi Keuangan Indonesia.

Misi :

- Memperkuat produk dan solusi keuangan digital melalui orkestrasi produk dan integrasi lisensi dengan *value preposisi* dan model bisnis yang diterima pasar.
- Mengembangkan platform berkelanjutan yang mengorkestrasi ekosistem pembayaran digital untuk membentuk kemudahan integrasi dan akses layanan bagi seluruh masyarakat.
- Meningkatkan *customer relationship* dengan menghadirkan *digital touch point* untuk memberikan pengalaman dan kesan terbaik bagi mitra & pelanggan.

**Tabel 1.1**

**Produk Finnet**

No	Nama Produk	Jumlah Kerjasama
1	<i>Finpay Billing</i>	524 Billers
2	<i>Finpay Voucher</i>	208 mitra bisnis
3	<i>Finpay Payment Gateway</i>	417 merchant
4	<i>Finpay Money</i>	1,7 juta subscribers dan 11.000 UMKM
5	<i>Finpay Remittance</i>	24 mitra remittance company (7 negara)

*Sumber : finpay.id, 2024 (data yang telah diolah)*

Penelitian model bisnis *payment gateway* ini difokuskan pada perusahaan PT Finnet Indonesia (Finpay), yang bergerak di bidang Fintech *Digital Payment (payment gateway, e-money, e-wallet, POS dan payment solution)*. Karena di Indonesia perkembangan *cluster payment system* terus berkembang sehingga dapat diharapkan merepresentasikan kondisi industri *fintech payment*.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Jenis-jenis Fintech di Indonesia terdiri dari *e-money, payment gateway, pengelolaan asset, remittance, saham, asuransi, penggalangan dana dan peer to peer (P2P) lending* (Cahyono, 2018). Sebelumnya dari model bisnis Fintech yang ada di Indonesia yaitu *Insurance Technology, Securities Crowdfunding, Cryptocurrency, Microfinancing, P2P Lending Service, Market Comparison, Equity financing, Market Aggregator* dan lainnya, dalam penelitian ini, penulis memilih objek penelitian yaitu *payment gateway* sesuai arahan dari para dosen pembimbing dan kesepakatan dengan rekan sekelas Fintech *Business Model* Angkatan 45 Prodi PJJ S2 Manajemen di Telkom University. Pada tahun 2021, Finpay merupakan salah satu perusahaan akselerator utama bagi inklusi keuangan di negara Indonesia.

Finpay satu-satunya perusahaan yang telah memiliki 1 (satu) lisensi dari Kementerian Keuangan dan 7 (tujuh) lisensi dari Bank Indonesia dengan data sebagai berikut (Telkom Metra, 2021):

1. *Electronic Money* : Finpay telah memiliki izin menerbitkan rekening bagi nasabah melalui produk yang diberi nama *Finpay Money*. Untuk dapat memiliki lisensi tersebut, salah satu yang dipersyaratkan adalah Perusahaan mesti mempunyai sebanyak 300.000 nasabah atau mempunyai dana yang disetor oleh para nasabah sampai dengan total Rp 1.000.000.000,- (Satu Milyar Rupiah).
2. *Electronic Wallet* : Bagi Perusahaan yang telah mempunyai lisensi ini, maka pemegang izin *electronic wallet* bisa menyimpan data para nasabah seperti bisa melakukan transaksi, tanpa nasabah melakukan proses dari awal transaksi dan menyimpan data para nasabah contohnya nomor kartu kredit.
3. *Payment Gateway* : Lisensi ini diimplementasikan untuk meneruskan, kemudian memproses transaksi dan otorisasi pembayaran antara *user* dan pihak yang menerima pembayaran.
4. *Fund Transfer* : Finpay dapat menerima dana dari para mitra atau pihak lain, baik secara langsung maupun dari pihak lain yang dananya dapat berupa dalam rekening bank dan juga uang tunai.
5. *Acquiring Debit* : Implementasi *acquiring* dapat berupa QRIS Dimana lisensi ini bekerja sama dengan para pihak yang telah menyediakan pembayaran dengan dukungan perangkat tertentu, kemudian para *merchant* dapat menerima dari para pelanggan pembayarannya.
6. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* : Adalah standar *payment* yang menggunakan metode pembayaran *QR Code*. Lisensi ini Finpay telah mendapat izin dari Bank Indonesia untuk mempermudah setiap transaksi dan dijamin keamanannya.
7. Lembaga Persepsi Lainnya : Finpay telah mendapat izin dari Kemenkeu sebagai Lembaga Persepsi Lainnya untuk melaksanakan *system* penerimaan negara secara *online* (elektronik). Bagi para *channel* yang sudah berkerja

sama dengan Finpay, layanan Finpay *Easy Tax* dapat memberikan solusi untuk *collection* pembayaran dan distribusi pajak secara *online*.

Adanya layanan Fintech secara konvensional, terdapat juga layanan Fintech berbasis syariah, yaitu dimana layanan Fintech berbasis syariah ini menggunakan mekanisme dan memberikan berbagai penawaran berdasarkan syariat-syariat Islam (Wulandari & Nasik, 2021). Transaksi Fintech Syariah tersebut telah diatur didalam Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No : 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah. Antara Fintech Konvensional dan Fintech Syariah secara teknis adalah sama, namun perbedaannya adalah Fintech Syariah ini telah terjamin akan halalnya berbagai produk yang ditawarkan bagi masyarakat. Asas keadilan yang diterapkan dalam Fintech Syariah ini, telah diatur secara etika agar tidak ada pihak *user*, mitra ataupun perusahaan penyedia produk yang dirugikan. Perbedaan utama antara Fintech Syariah dan Fintech Konvensional salah satunya adalah yang tidak bertentangan kaidah Islam yaitu tidak boleh adanya bunga bank (*riba*) (Abbas & Amin, 2018). Dari 12 populasi penelitian perusahaan klaster *payment gateway*, semuanya adalah Fintech berbasis konvensional, sehingga penulis memilih salah satu atau seluruhnya dari target Fintech klaster tersebut.

**Tabel 1.2**  
**Populasi Penelitian**

NO	Target FINTECH
1	PT Nusa Satu Inti Artha (Doku)
2	PT Ionpay Networks (Nicepay)
3	PT Midtrans
4	PT Media Indonusa (Faspay)
5	PT Sinar Digital Terdepan (Xendit)
6	PT Pembayaran Lintas Usaha Sukses (Espay)
7	PT Finnet Indonesia (Finpay)
8	PT Arash Digital Rekadana (Arash)
9	PT Cashlez Worldwide Indonesia Tbk (Cashlez)
10	Yukk Kreasi Indonesia (Yukk Payment Gateway)
11	PT Mitra Digital Sukses (Youtap)
12	Otto

*Sumber: Data yang telah diolah (2024)*

Dari kriteria 12 perusahaan klaster pembayaran digital di Indonesia, Finpay memiliki posisi yang strategis dalam ekosistem *digital payment* di Indonesia. Manfaat ini dapat diimplementasikan pada setiap transaksi keuangan. Finpay sebagai afiliasi Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Finpay akan terus berinovasi dengan turut serta membangun bangsa dan mengembangkan layanan prima bagi para *customer* dan mitra, sehingga memperluas layanan pembayaran UMKM dan percepat inklusif keuangan *digital* di Indonesia.

Era disrupsi teknologi membuat media internet menjadi *trend* saat ini. Landasan awal *trend* tersebut menjadi tujuan penelitian karena teknologi sangat mempengaruhi transaksi pelanggan yang menggunakan internet. Transaksi *online* yang tentunya menguntungkan baik bagi perusahaan Fintech dan *user*, menjadi solusi bagi pelanggan yang memerlukan kecepatan pelayanan dan *low cost*. Dari semua keuntungan tersebut, sikap waspada adalah keniscayaan karena teknologi canggih juga dapat membuka potensi masalah dan risiko baru (Nursyifani & Sijabat, 2021).

Dalam industri keuangan, teknologi informasi mendorong inovasi bisnis Fintech dimana Fintech membawa paradigma baru (Lee & Shin, 2018). Hal tersebut juga terjadi di Indonesia, seperti contohnya klasifikasi fintech oleh Asosiasi Fintech Indonesia yang didasarkan pada layanan pokok dari fintech. Di sisi lain, semakin beragamnya layanan dan bisnis model fintech menuntut adanya regulasi, pengawasan ataupun pembelajaran yang lebih dalam untuk kepentingan akademis maupun strategi bisnis.

*Volatility* (keadaan penuh gejolak), *Uncertainty* (tidak pasti), *Complexity* (rumit), *Ambiguity* (serba kabur) yang disingkat VUCA adalah acuan yang menyebabkan area usaha membuat bergejolak dan tidak menentu. Inovasi teknologi yang terus tumbuh dalam setiap aspek kehidupan termasuk lingkup bisnis, menjadikan era VUCA ini mengubah karakteristik model transaksi jual-beli (samdesign.com, 2018).

Era VUCA yang datang bertalian dengan disrupsi lingkup bisnis yang sangat cepat sehingga terus meningkat transaksi jual-beli, pembayaran tagihan, investasi dan lain-lain secara *online*. Layanan yang cepat, praktis dan harga yang terjangkau yang mengakibatkan masyarakat mengalihkan transaksi tersebut semuanya ke *e-commerce*, inilah yang disebut *disruption* (Kasali dan Kartajaya, 2017) Sumber daya manusia dan kemajuan teknologi yang dikelola dengan baik, adalah peran penting untuk memberikan layanan yang berkualitas bagi pelanggan. Era VUCA yang mengubah sifat persaingan bisnis dan pasar, menjadi suatu keharusan bagi pelaku bisnis untuk menyesuaikan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan pemanfaatan kemajuan teknologi untuk *survive* dan berkembangnya suatu perusahaan (Katta *et al.*, 2019).

Pada kerangka *Business Model Canvas* (BMC) dalam industri keuangan, perlu adanya kemajuan dalam bidang teknologi dan perbaikan yang terus berkelanjutan, sehingga bisnis tetap kompetitif dalam industri Fintech yang dinamis (Pinem *et al.*, 2023). Kemudian pada kerangka kerja *Value Design Model* (VDM), diperlukan peralihan dari fokus model bisnis perusahaan secara individual ke model sistem ekosistem. Pentingnya memahami bagaimana potensi bisnis secara efektif melalui konsep nilai *seperti value drivers* (motivasi perusahaan dalam menciptakan nilai dan inovasi), *value nodes* (aktor dan proses analisis penciptaan nilai di perusahaan), *value exchange* (pengetahuan, informasi dan sumber daya) dan *value extract* (keunggulan dan rencana pengembangan perusahaan) (Leminen *et al.*, 2015). Penggunaan *tools* BMC diperlukan bagi perusahaan untuk strategi peningkatan dan pengembangan dimasa mendatang serta sebagai informasi berharga dalam memahami bagaimana *landscape* industri khususnya Fintech *payment gateway* di Indonesia, sehingga dapat *sustain* dan *competitive advantage* (Rimadias *et al.*, 2024). Kemudian untuk *tools* VDM, dapat memandu pengembangan nilai-nilai perusahaan model bisnis termasuk model bisnis *payment gateway* dari dimensi konsumen, sumber daya manusia dan produk. Dari kedua *tools* (BMC dan VDM) yang digunakan dalam penelitian ini, penulis bertujuan agar *tools* tersebut dapat secara komprehensif menjelaskan pemahaman model bisnis Fintech klaster *payment gateway* di Indonesia.

Penulis telah mengirimkan Surat Permohonan Izin Permintaan Data dan Permohonan Wawancara untuk Penelitian Tugas Akhir dari Telkom University ke-12 populasi penelitian perusahaan, baik via *e-mail*, *whatsapp*, *direct message* *instagram*, telepon maupun *visit* langsung ke agenda *Indonesian Fintech Summit & Expo* (IFSE) di Jakarta. Dari hasil upaya yang telah dilakukan tersebut, hanya 1 perusahaan yang menjawab daftar pertanyaan wawancara yaitu PT Finnet Indonesia. Dari berbagai keunggulan dan fenomena yang telah dipaparkan diatas, penulis akhirnya memutuskan untuk memilih Finpay sebagai objek penelitian ini dan penulis terdorong melakukan penelitian dengan judul “**Analisis *Business Model Fintech Payment Gateway* (Studi Kasus PT Finnet Indonesia)**”

### **1.3 Perumusan Masalah**

*Financial Technology* atau Fintech dikenal masyarakat umumnya adalah layanan yang menawarkan pinjaman secara *online*, tapi dewasa ini mesti diketahui bahwa fintech menawarkan berbagai jenis fitur baik pembelian, pembayaran, investasi bahkan asuransi. Luasnya jangkauan dan variasi fintech, oleh sebab itu penelitian ini difokuskan pada *payment gateway* di Indonesia dengan dua pokok rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bisnis model dari *payment gateway* di PT Finnet Indonesia?
2. Berdasarkan bisnis model tersebut, apa saja aspek yang menjadi kekuatan dari *payment gateway* di PT Finnet Indonesia?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bisnis model dari fintech *payment gateway* di PT Finnet Indonesia.



2. Untuk mengetahui aspek yang menjadi kekuatan dari fintech *payment gateway* di PT Finnet Indonesia.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Hasil teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi referensi untuk mendukung penelitian lain mengenai bisnis model fintech khususnya *financial technology payment*.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

1. Bagi manajemen perusahaan fintech diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi terkait model bisnis *financial technology payment* yang efektif dikembangkan di PT Finnet Indonesia.
2. Bagi investor diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai model bisnis perusahaan fintech untuk menentukan lokasi atau perusahaan berinvestasi.
3. Bagi konsumen diharapkan dapat memberikan informasi lebih lengkap mengenai layanan *financial technology payment* sehingga sebagai dasar pemilihan provider yang digunakan.
4. Bagi pemerintah diharapkan penelitian ini menjadi salah satu informasi dalam perumusan kebijakan yang dapat menunjang dan mendorong pengembangan industri.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I ini merupakan gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematikan penulisan tesis.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisikan tinjauan pustaka yang terkait dengan masalah apa yang dibahas, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III ini dituliskan tentang karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, teknik *analysis* data serta pengujian hipotesis.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV memaparkan tentang analisis deskriptif dan analisa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab V, disajikan kesimpulan dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian dan saran untuk riset selanjutnya.