

PAPARAN AKADEMIK

# Layanan Keuangan Digital

*Digital Financial Services (DFS) sebagai Pendorong Inklusi Keuangan*

---

Disusun oleh:

**Prof. Dr. H. Ahmad Subagyo, S.E., M.M.**

Guru Besar Ilmu Manajemen • Wakil Rektor III IKOPIN University

*Ringkasan & terjemahan dari materi "Digital Financial Services" (American Academy, 2021)*

# Agenda Paparan

---

## **01** Konsep Kunci DFS

Definisi, model dasar, e-money, dan peran agen

## **02** Mengapa DFS Transformatif

Hambatan layanan tradisional & bagaimana DFS mengatasinya

## **03** Bukti & Dampak

Studi kasus Kenya, jangkauan global, dan model bisnis nyata

## **04** Arah ke Depan

Dari remitansi domestik menuju ekosistem keuangan yang lebih luas

BAGIAN I

---

# Konsep Kunci DFS

*Definisi, model dasar, e-money, dan peran agen*

# Apa itu Layanan Keuangan Digital?

**Layanan Keuangan Digital (DFS)** adalah payung istilah bagi berbagai layanan keuangan yang disalurkan melalui teknologi digital — menjangkau nasabah tanpa harus melalui kantor cabang bank.

*Istilah yang sering digunakan bergantian:*

**Branchless Banking**  
(perbankan tanpa cabang)

**Internet Banking**  
(perbankan internet)

**Mobile Money**  
(uang seluler)

**Mobile Financial Services**  
(layanan keuangan seluler)

**Hierarki istilah:** DFS adalah cakupan terluas, mencakup **Mobile Financial Services** sebagai bagian di dalamnya — yang khusus memanfaatkan telepon seluler sebagai kanal utama.

Sumber: CGAP, GSMA Wireless Intelligence, MMU State of the Industry; American Academy (2021)

# Model Dasar DFS: Setor & Tarik Tunai

Baik nasabah maupun agen membuka akun DFS yang dapat diakses lewat POS atau telepon. Transaksi terjadi melalui dua alur utama:

## SETOR TUNAI (Cash-in)

- 1 Nasabah menyerahkan uang tunai ke agen
- 2 Akun agen didebit (berkurang)
- 3 Akun nasabah dikredit (bertambah saldo e-money)

## TARIK TUNAI (Cash-out)

- 1 Nasabah meminta penarikan tunai ke agen
- 2 Akun agen dikredit (bertambah)
- 3 Akun nasabah didebit; agen menyerahkan uang tunai

# Istilah Kunci: Uang Elektronik (E-money)

E-money adalah nilai moneter yang memenuhi empat ciri utama berikut:

## Klaim pada penerbit

Nilai moneter yang direpresentasikan sebagai klaim terhadap penerbit

## Tersimpan elektronik

Disimpan di server (jarang di kartu) dan dipertukarkan secara digital

## Diterima luas

Alat pembayaran yang diterima oleh pihak selain penerbitnya

## Dapat diuangkan

Dapat ditukarkan kembali menjadi uang tunai

Kartu Prabayar loop-tertutup **bukan** e-money.

Akun stored-value **termasuk** dalam definisi e-money.

*Akun e-money dapat diterbitkan oleh lembaga non-bank dan diatur lebih ringan dibandingkan produk perbankan.*

# Peran Sentral Agen dalam DFS

---

Agen menawarkan layanan atas nama penyedia (bukan pegawai penyedia). Penyedia umumnya bertanggung jawab penuh atas agen. Agen menjalankan tiga fungsi penting:

1

## Verifikasi Identitas

- Memverifikasi identitas nasabah
- Memenuhi standar KYC
- Mencegah penipuan (fraud)

2

## Wajah Layanan

- Mendaftarkan nasabah baru
- Mengedukasi tentang layanan
- Membantu atasi masalah nasabah

3

## Bantu Bertransaksi

- Melayani setor & tarik tunai
- Transaksi pembayaran OTC
- Menjembatani tunai & digital

# Kualitas Agen Lebih Penting dari Kuantitas

Riset CGAP membandingkan tingkat keaktifan (activity rate) nasabah yang didaftarkan oleh agen terbaik vs terburuk — selisihnya sangat tajam:

39,9%

Activity rate nasabah dari agen 10% TERBAIK (berdasarkan keaktifan)

0,9%

Activity rate nasabah dari agen 10% TERBURUK (berdasarkan keaktifan)

**Implikasi:** Jika agen lemah, nasabah tidak akan memakai layanan. Mendaftarkan nasabah tak aktif hanya membebani bisnis — utamakan mutu agen, bukan sekadar jumlahnya.

*Sumber: Riset CGAP tentang activity rate nasabah; American Academy (2021)*

## BAGIAN II

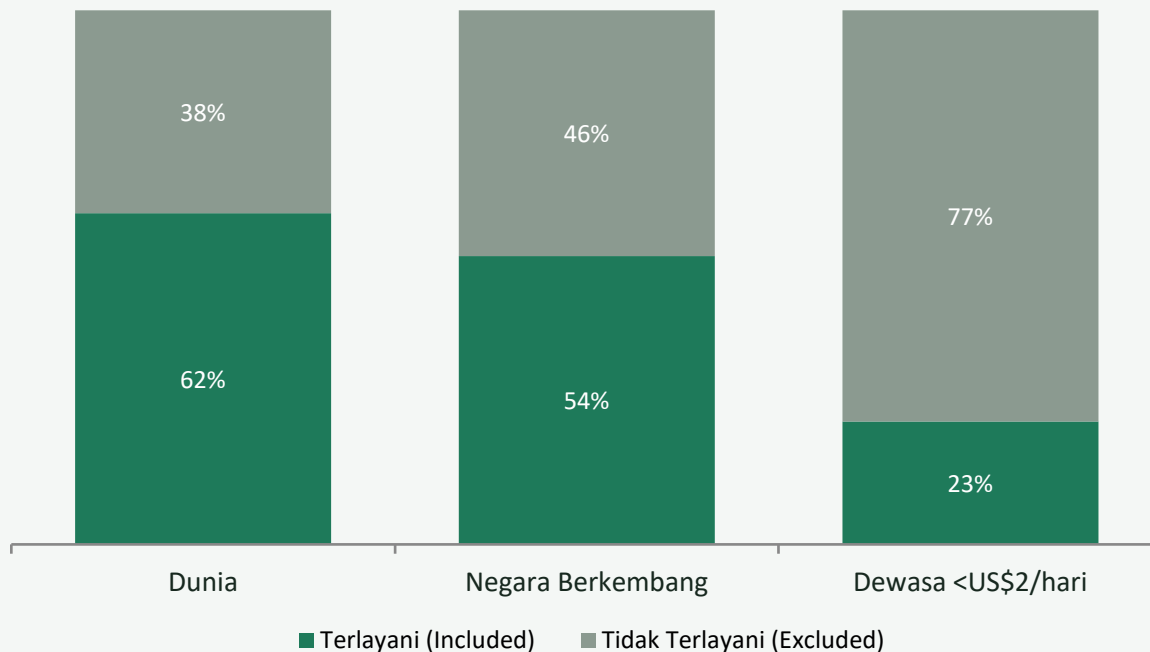
---

# Mengapa DFS Transformatif

*Hambatan layanan tradisional dan bagaimana DFS mengatasinya*

# Layanan Keuangan Tradisional Sulit Dijangkau Kaum Miskin

## Inklusi Keuangan Global (% populasi dewasa)



### Kesenjangan yang Nyata

Semakin miskin populasinya, semakin besar yang terkecualikan dari sistem keuangan formal.

Di kalangan dewasa berpenghasilan di bawah US\$2/hari, **sekitar 77% tidak memiliki akses** ke layanan keuangan formal.

*Inilah celah yang berupaya dijabatani oleh DFS.*

Sumber: CGAP, GSMA Wireless Intelligence, MMU State of the Industry; American Academy (2021)

# Mengapa Layanan Tradisional Sulit Dijangkau?

## **Biaya cabang tinggi**

Infrastruktur cabang terbatas & terpusat di perkotaan

## **Syarat dokumen berat**

Sebagian besar populasi tak memenuhi syarat; klien buta huruf terkecualikan

## **Bank terasa mengintimidasi**

Produk & pengalaman tak dirancang untuk mereka; lebih memilih layanan informal

## **Bank enggan melayani**

Biaya administrasi, saldo minimum, dan biaya bulanan memberatkan

**Model DFS membantu mengatasi semua hambatan ini sekaligus.**

# Bagaimana DFS Mengatasi Hambatan

1

## Biaya jangkauan turun drastis

Teknologi memangkas biaya infrastruktur fisik — biaya rendah langsung berarti skala yang jauh lebih besar.

2

## KYC berbasis risiko

Regulator mengizinkan syarat Know-Your-Customer lebih ringan untuk akun DFS, selaras dengan dokumen yang benar-benar dimiliki masyarakat — sebagai imbalan atas pembatasan saldo & transaksi (mis. Ghana: saldo maks US\$300, US\$100/hari).

3

## Agen lokal lebih ramah

Bagi kaum miskin, agen lokal jauh lebih mengundang: tidak formal, tanpa dokumen berbelit, tanpa antrean, suasana familiar, dan agennya sering dikenal di komunitas.

*Sumber: CGAP; didukung badan standar AML/CFT global; American Academy (2021)*

### BAGIAN III

---

# Bukti & Dampak

*Studi kasus Kenya, jangkauan global, dan model bisnis nyata*

# Studi Kasus: Infrastruktur Keuangan di Kenya

Biaya infrastruktur yang rendah menghasilkan akses yang jauh lebih tinggi — dalam waktu yang jauh lebih singkat:

**1.200+**

**Cabang Bank**

Dibangun selama lebih dari 100 tahun

**2.300+**

**ATM**

Dibangun selama 24 tahun terakhir

**120.000+**

**Agen DFS**

Dibangun hanya dalam 7 tahun

*Jaringan agen DFS tumbuh 100x lipat lebih cepat dibanding cabang bank — menjangkau lebih banyak orang dalam waktu jauh lebih singkat.*

Sumber: CGAP, GSMA Wireless Intelligence, MMU State of the Industry; American Academy (2021)

# Skala Global: Ponsel Melampaui Kanal Tradisional

Titik-titik layanan keuangan tradisional (cabang, ATM) jumlahnya jauh tertinggal dibanding koneksi telepon seluler:

**6,8 miliar**

**Koneksi Telepon Seluler di seluruh dunia**

*Setiap koneksi ponsel adalah titik akses potensial bagi layanan keuangan digital — menjadikan DFS sebagai jalur inklusi yang paling terskalakan.*

# Ini Bisnis Nyata — Bukan Sekadar Amal atau CSR

DFS bukanlah kegiatan filantropi, melainkan **bisnis yang berkelanjutan secara komersial** — dan justru itulah kekuatannya: keberlanjutan menjamin layanan terus tersedia bagi masyarakat.

## Kondisi Saat Ini

DFS selama ini terutama berpusat pada **remitansi domestik** (pengiriman uang antardaerah) dan pembelian **pulsa (airtime)**.

Dampak inklusi yang sudah tercapai ini baru berasal dari *satu jenis penggunaan (use case) saja*.

## Arah ke Depan

DFS terus berkembang menjadi **jauh lebih dari sekadar remitansi** — merambah ke tabungan, kredit mikro, asuransi mikro, pembayaran tagihan, dan pembayaran merchant.

Setiap use case baru memperdalam inklusi keuangan yang bermakna.

# Kesimpulan

---

1

## **DFS memperluas akses**

Layanan keuangan digital menjangkau kelompok yang selama ini terkecualikan dari perbankan formal, terutama masyarakat berpenghasilan rendah.

2

## **Agen adalah kunci**

Keberhasilan DFS bertumpu pada mutu jaringan agen — bukan sekadar jumlahnya — didukung e-money dan KYC berbasis risiko.

3

## **Biaya rendah, skala besar**

Teknologi memangkas biaya infrastruktur secara drastis; kasus Kenya membuktikan agen DFS tumbuh jauh lebih cepat dari cabang bank.

4

## **Model bisnis berkelanjutan**

DFS adalah bisnis nyata yang kian meluas dari remitansi menuju ekosistem keuangan penuh — pilar penting inklusi keuangan.

# Terima Kasih

*Memajukan inklusi keuangan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.*

---

**Prof. Dr. H. Ahmad Subagyo, S.E., M.M.**

Guru Besar Ilmu Manajemen • Wakil Rektor III IKOPIN University

Sumber: CGAP, GSMA Wireless Intelligence, MMU State of the Industry; American Academy (2021)