

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang 50234  
Telp. (024) 8441555,8505003 (hunting) Fax.(024) 8415429 - 8445265  
e-mail:unika@unika.ac.id http://www.unika.ac.id



## **SURAT TUGAS**

Nomor: 00570/D.5/ST/FEB/VII/2018

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata memberikan tugas kepada:

Nama : MG. Westri Kekalih S., SE, M.Si NIDN : 0624046901

Status : Tenaga Pendidik / Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

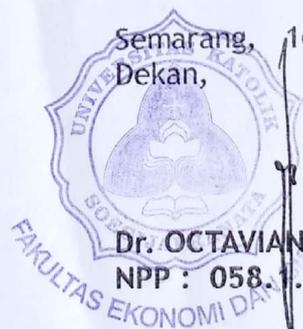
Tugas : Menulis artikel populer di Radar Semarang dengan judul "Layanan Digital Untuk Meningkatkan Kesejahteraan"

Tempat : Semarang

Waktu : 14 Februari 2018

Keterangan : Harap melaksanakan tugas dengan baik dan penuh tanggung jawab, serta memberikan laporan setelah melaksanakan tugas.

Semarang, 16 Juli 2018  
Dekan,



Dr. OCTAVIANUS D. HARTOMO, M.Si.,Akt  
NPP : 058.1.1995.170

- **ARTIKEL**

# Layanan Digital untuk Meningkatkan Kesejahteraan

14 Februari 2018



Oleh: MG Westri Kekalih Susilowati

**RADARSEMARANG.COM** – Kesejahteraan adalah hak setiap orang. Namun, harus diakui bahwa dalam kenyataannya masih terdapat kelompok-kelompok masyarakat tertentu yang belum dapat mencapai kesejahteraan tersebut. Pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan justru terkadang tidak dapat diakses atau dinikmati oleh kelompok yang paling membutuhkan, yaitu masyarakat miskin.

Pada dasarnya terdapat dua faktor yang menyebabkan lebih sulitnya masyarakat miskin dalam mengakses hasil pembangunan. Pertama adalah faktor internal seperti rendahnya kualitas sumberdaya manusia dan faktor eksternal seperti budaya, birokrasi dan lain sebagainya. Kedua hal tersebut secara bersama-sama membatasi atau mempersempit ruang gerak masyarakat miskin untuk mengakses hasil-hasil pembangunan, sumber modal serta berbagai informasi pasar. Akibatnya, kesenjangan pendapatan semakin tinggi karena peningkatan kesejahteraan kelompok miskin cenderung lambat dibandingkan kelompok kaya.

Seiring dengan pembangunan di berbagai bidang, teknologi khususnya teknologi informasi juga mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pemanfaatan teknologi

khususnya teknologi informasi dalam bentuk digitalisasi layanan pada masyarakat dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mengurangi kesenjangan pendapatan.

Secara umum layanan digital adalah layanan yang berbasis pada teknologi informasi. Layanan yang berbasis teknologi informasi menawarkan beberapa keunggulan dibanding layanan tradisional atau layanan yang menuntut adanya tatap muka serta fasilitas fisik lainnya. Melalui layanan digital beberapa permasalahan seperti jarak, waktu serta antrean dapat dieliminasi. Beberapa skenario yang telah direncanakan dan disiapkan oleh pemerintah terkait digitalisasi layanan untuk meningkatkan kesejahteraan antara lain pengenalan laku pandai dan *e-payments* serta pengenalan layanan digital untuk pemasaran produk pertanian/nelayan (untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat perdesaan), program seribu teknopreneur (mencetak 1.000 usaha rintisan dengan memanfaatkan teknologi digital), program desa *broadband* terpadu (menyediakan akses *broadband* internet di 937 desa tertinggal, terdepan dan terluar), *e-government* (mendorong informasi digital lebih bermanfaat bagi warga sehingga tercipta layanan yang bebas korupsi, bermartabat dan terpercaya) dan *government public relationship/GPR* serta UMKM go digital (infografis, kominfo 2016).

Digitalisasi layanan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui dampaknya terhadap peningkatan aktivitas ekonomi. Berbagai macam layanan berbasis aplikasi seperti gojek, grab, uber, dan lapak online (tokopedia, lazada, bukalapak dan lain lain) telah menggerakkan dan merubah perilaku ekonomi baik produksi distribusi maupun konsumsi. Dalam hal layanan keuangan, layanan keuangan digital (LKD) seperti *mobile banking*, *phone banking* dan *internet banking* menyebabkan transaksi keuangan jauh lebih mudah dan murah sebab tidak terkendala oleh jauhnya kantor cabang serta ATM.

LKD memungkinkan perluasan jangkauan layanan keuangan, terutama bagi masyarakat yang saat ini termasuk dalam kategori *unbanked* dan *underbanked*. Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas moneter mengembangkan dan menyelenggarakan Layanan Keuangan Digital (LKD) sebagai pengembangan dari Aktivitas Jasa Sistem Pembayaran dan Perbankan Terbatas melalui Unit Perantara Layanan Keuangan (UPLK) atau *branchless banking*. Dengan LKD, masyarakat

yang secara geografis sulit terjangkau layanan keuangan serta kelompok marjinal dapat terjangkau tanpa menggunakan kantor cabang bank tradisional. Penerapan LKD pada sektor UMK juga diharapkan mampu mengakselerasi pertumbuhan sektor-sektor ekonomi produktif yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tanpa LKD, UMK dapat kehilangan transaksi jika pelanggannya hanya bersedia melakukan pembayaran melalui transfer.

Layanan digital dalam hal penyaluran bantuan sosial (bansos) untuk masyarakat miskin yang diterapkan dengan menggunakan sistem perbankan menyebabkan bansos lebih mudah dikontrol, tepat sasaran, tepat waktu dan tepat jumlah. Untuk memperoleh bansos tersebut, seseorang harus memiliki rekening di bank. Hal ini memperluas kesempatan orang miskin untuk memperoleh layanan keuangan formal. Berarti, program ini sekaligus mengedukasi masyarakat miskin untuk melek bank. Berbeda dengan skema bantuan langsung tunai (BLT) dan sejenisnya yang keluarga penerima manfaat (KPM), KPM bansos non tunai (misalnya Program Keluarga Harapan/PKH dan Bantuan Pangan Non Tunai/BPNT) tidak harus mencairkan semua uang yang diterimanya. Mereka dapat menyetorkan bansos tersebut untuk tetap ditabung di bank. Untuk mengoptimalkan program ini juga telah dikembangkan e-warung, yakni warung yang menyalurkan bantuan pangan non tunai (BPNT) bagi para peserta Program Keluarga Harapan (PKH). KPM dapat memanfaatkan dana bantuan untuk membeli bahan pangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kualitas yang diinginkan.

Dari beberapa contoh manfaat layanan digital tersebut diketahui bahwa pengembangan layanan digital dapat meretas beberapa hambatan masyarakat, termasuk kelompok miskin dalam mengakses layanan publik, hasil pembangunan, pasar, modal dan berbagai informasi lain. Kepemilikan telepon genggam yang masif (termasuk orang miskin) dan banyaknya pengguna internet (93.5 juta penduduk) memberikan peluang penerapan digitalisasi layanan untuk meningkatkan kesejahteraan. Agar tujuan layanan digital dapat tercapai optimal maka pemenuhan prasyarat seperti sistem telekomunikasi yang memadai, logistik, peralatan dan regulasi yang tepat adalah hal yang mutlak.

Tidak terpenuhinya prasyarat tersebut menyebabkan timbulnya berbagai kendala seperti ketersediaan sinyal, keterlambatan penyampaian produk/jasa pada

konsumen, kurang berfungsinya mekanisme layanan digital dan lain sebagainya. Selain itu, terutama bagi masyarakat miskin diperlukan edukasi mengenai berbagai layanan yang dapat diakses menggunakan kartu atau *gadget* mengingat kendala internal masyarakat miskin salah satunya adalah kualitas sumberdaya manusia. Ketidaksiapan prasyarat dapat mendorong berlakunya *paradox of technology*, dimana investasi pada teknologi sangat besar namun pemanfaatannya tidak optimal karena berbagai kendala yang timbul.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata

- **ARTIKEL**

# Layanan Digital untuk Meningkatkan Kesejahteraan

14 Februari 2018



Oleh: MG Westri Kekalih Susilowati

**RADARSEMARANG.COM** – Kesejahteraan adalah hak setiap orang. Namun, harus diakui bahwa dalam kenyataannya masih terdapat kelompok-kelompok masyarakat tertentu yang belum dapat mencapai kesejahteraan tersebut. Pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan justru terkadang tidak dapat diakses atau dinikmati oleh kelompok yang paling membutuhkan, yaitu masyarakat miskin.

Pada dasarnya terdapat dua faktor yang menyebabkan lebih sulitnya masyarakat miskin dalam mengakses hasil pembangunan. Pertama adalah faktor internal seperti rendahnya kualitas sumberdaya manusia dan faktor eksternal seperti budaya, birokrasi dan lain sebagainya. Kedua hal tersebut secara bersama-sama membatasi atau mempersempit ruang gerak masyarakat miskin untuk mengakses hasil-hasil pembangunan, sumber modal serta berbagai informasi pasar. Akibatnya, kesenjangan pendapatan semakin tinggi karena peningkatan kesejahteraan kelompok miskin cenderung lambat dibandingkan kelompok kaya.

Seiring dengan pembangunan di berbagai bidang, teknologi khususnya teknologi informasi juga mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pemanfaatan teknologi

khususnya teknologi informasi dalam bentuk digitalisasi layanan pada masyarakat dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mengurangi kesenjangan pendapatan.

Secara umum layanan digital adalah layanan yang berbasis pada teknologi informasi. Layanan yang berbasis teknologi informasi menawarkan beberapa keunggulan dibanding layanan tradisional atau layanan yang menuntut adanya tatap muka serta fasilitas fisik lainnya. Melalui layanan digital beberapa permasalahan seperti jarak, waktu serta antrean dapat dieliminasi. Beberapa skenario yang telah direncanakan dan disiapkan oleh pemerintah terkait digitalisasi layanan untuk meningkatkan kesejahteraan antara lain pengenalan laku pandai dan *e-payments* serta pengenalan layanan digital untuk pemasaran produk pertanian/nelayan (untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat perdesaan), program seribu teknopreneur (mencetak 1.000 usaha rintisan dengan memanfaatkan teknologi digital), program desa *broadband* terpadu (menyediakan akses *broadband* internet di 937 desa tertinggal, terdepan dan terluar), *e-government* (mendorong informasi digital lebih bermanfaat bagi warga sehingga tercipta layanan yang bebas korupsi, bermartabat dan terpercaya) dan *government public relationship/GPR* serta UMKM go digital (infografis, kominfo 2016).

Digitalisasi layanan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui dampaknya terhadap peningkatan aktivitas ekonomi. Berbagai macam layanan berbasis aplikasi seperti gojek, grab, uber, dan lapak online (tokopedia, lazada, bukalapak dan lain lain) telah menggerakkan dan merubah perilaku ekonomi baik produksi distribusi maupun konsumsi. Dalam hal layanan keuangan, layanan keuangan digital (LKD) seperti *mobile banking*, *phone banking* dan *internet banking* menyebabkan transaksi keuangan jauh lebih mudah dan murah sebab tidak terkendala oleh jauhnya kantor cabang serta ATM.

LKD memungkinkan perluasan jangkauan layanan keuangan, terutama bagi masyarakat yang saat ini termasuk dalam kategori *unbanked* dan *underbanked*. Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas moneter mengembangkan dan menyelenggarakan Layanan Keuangan Digital (LKD) sebagai pengembangan dari Aktivitas Jasa Sistem Pembayaran dan Perbankan Terbatas melalui Unit Perantara Layanan Keuangan (UPLK) atau *branchless banking*. Dengan LKD, masyarakat

yang secara geografis sulit terjangkau layanan keuangan serta kelompok marjinal dapat terjangkau tanpa menggunakan kantor cabang bank tradisional. Penerapan LKD pada sektor UMK juga diharapkan mampu mengakselerasi pertumbuhan sektor-sektor ekonomi produktif yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tanpa LKD, UMK dapat kehilangan transaksi jika pelanggannya hanya bersedia melakukan pembayaran melalui transfer.

Layanan digital dalam hal penyaluran bantuan sosial (bansos) untuk masyarakat miskin yang diterapkan dengan menggunakan sistem perbankan menyebabkan bansos lebih mudah dikontrol, tepat sasaran, tepat waktu dan tepat jumlah. Untuk memperoleh bansos tersebut, seseorang harus memiliki rekening di bank. Hal ini memperluas kesempatan orang miskin untuk memperoleh layanan keuangan formal. Berarti, program ini sekaligus mengedukasi masyarakat miskin untuk melek bank. Berbeda dengan skema bantuan langsung tunai (BLT) dan sejenisnya yang keluarga penerima manfaat (KPM), KPM bansos non tunai (misalnya Program Keluarga Harapan/PKH dan Bantuan Pangan Non Tunai/BPNT) tidak harus mencairkan semua uang yang diterimanya. Mereka dapat menyetorkan bansos tersebut untuk tetap ditabung di bank. Untuk mengoptimalkan program ini juga telah dikembangkan e-warung, yakni warung yang menyalurkan bantuan pangan non tunai (BPNT) bagi para peserta Program Keluarga Harapan (PKH). KPM dapat memanfaatkan dana bantuan untuk membeli bahan pangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kualitas yang diinginkan.

Dari beberapa contoh manfaat layanan digital tersebut diketahui bahwa pengembangan layanan digital dapat meretas beberapa hambatan masyarakat, termasuk kelompok miskin dalam mengakses layanan publik, hasil pembangunan, pasar, modal dan berbagai informasi lain. Kepemilikan telepon genggam yang masif (termasuk orang miskin) dan banyaknya pengguna internet (93.5 juta penduduk) memberikan peluang penerapan digitalisasi layanan untuk meningkatkan kesejahteraan. Agar tujuan layanan digital dapat tercapai optimal maka pemenuhan prasyarat seperti sistem telekomunikasi yang memadai, logistik, peralatan dan regulasi yang tepat adalah hal yang mutlak.

Tidak terpenuhinya prasyarat tersebut menyebabkan timbulnya berbagai kendala seperti ketersediaan sinyal, keterlambatan penyampaian produk/jasa pada

konsumen, kurang berfungsinya mekanisme layanan digital dan lain sebagainya. Selain itu, terutama bagi masyarakat miskin diperlukan edukasi mengenai berbagai layanan yang dapat diakses menggunakan kartu atau *gadget* mengingat kendala internal masyarakat miskin salah satunya adalah kualitas sumberdaya manusia. Ketidaksiapan prasyarat dapat mendorong berlakunya *paradox of technology*, dimana investasi pada teknologi sangat besar namun pemanfaatannya tidak optimal karena berbagai kendala yang timbul.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata