Disruption Management Pada Industri Keuangan

GSLC

Oleh

Louis Beverly – 2101714585

Management

ISY8175005 – E-Business Strategy and Implementation – TB21 – 2110

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

ALAM SUTERA

Abstrak

Saat ini dunia mulai memasuki era industri 4.0, yang salah satu dampaknya adalah munculnya era *disruption* yang memaksa banyak perusahaan untuk dapat berubah cepat apabila tidak ingin tenggelam oleh perkembangan jaman. Dalam ilmu manajemen strategik, disrupsi dianggap sebagai hal yang lumrah dalam dunia bisnis. Pada dasarnya, disrupsi merupakan perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis secara alami, yang memang selalu berubah dan dinamis. Perubahan preferensi konsumen dari konvensional ke pengguna internet, perubahan regulasi pada kondisi makro ekonomi yang semakin menantang dan banyaknya perusahaan fintech menjadi pekerjaan rumah yang sangat berat bagi dunia perbankan, terutama untuk melayani nasabahnya, selain menuntut bank bertransformasi menjadi digital banking. Inovasi dan pelayanan menjadi kunci kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di Bank. Tidak adanya inovasi baru akan membuat nasabah jenuh dengan produk yang sudah ada dan apabila pelayanan Bank kurang memuaskan nasabah akan cenderung berpindah ke bank lain. Apalagi kehadiran perusahaan fintech menjadi tantangan bagi dunia perbankan dalam mempertahankan eksistensinya. Itulah pentingnya peran pelayanan dan inovasi dalam menciptakan citra yang baik bagi perusahaan dengan tujuan untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan yang akan berdampak pada keuntungan perusahaan.

1. Pendahuluan

Persaingan bisnis saat ini semakin ketat, oleh karena itu perusahaan terus dituntut untuk menemukan cara dan strategi untuk menjadi yang terbaik agar dapat bertahan dalam persaingan global (Mohamed, Ibrahim, Eltayeb, & Abker, 2019) [1]. Isu pelayanan perbankan saat ini merupakan isu penting dalam penyediaan layanan untuk mampu berdaya saing di Indonesia terutama melawan lawan-lawan yang tidak terlihat yang dikenal sebagai pengganggu atau biasa disebut *disruption*. Pelayanan perbankan di Indonesia saat ini dikenal sangat lama dan memerlukan perjuangan untuk melakukan sebuah transaksi. Jaringan yang sering bermasalah, regulasi yang ketat dan lamanya proses pembuatan rekening menjadi beberapa contoh permasalahan terkait pelayanan perbankan [2].

Perubahan preferensi konsumen dari konvensional menjadi internet user, perubahan regulasi, kondisi ekonomi makro yang semakin menantang dan banyaknya perusahaan fintech menjadi sebuah pekerjaan rumah yang sangat berat bagi dunia perbankan terutama untuk melayani nasabahnya selain menuntut perbankan harus bertransformasi menjadi digital banking. Kunci utamanya adalah berinovasi dan bertransformasi model bisnis untuk mampu bersaing secara kompetitif. Adanya fintech menjadi sebuah tantangan dan peluang bagi bisnis perbankan. Inovasi memegang peranan penting dalam pertumbuhan perusahaan dan menguasai persaingan. Disisi lain dapat dikatakan pula bahwa konsumen adalah sebagai sumber utama *disruption* disamping perkembangan teknologi yang begitu pesat [2].

Persaingan dalam bisnis layanan perbankan di era *disruption* ini juga benar – benar berkembang pesat, utamanya Bank Bank besar seperti Bank BRI, Bank BNI, Bank Mandiri dan Bank BCA. Banyak perbankan berusaha meningkatkan kualitas layanannya untuk mempertahankan pelanggan dan membuat inovasi-inovasi yang menarik pelanggan sehingga kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut akan terjaga. Terlebih saat ini persaingannya tidak hanya sesama perbankan namun juga dengan perusahaan fintech. Salah satu inovasi yang dilakukan perbankan saat ini adalah pembukaan rekening

tabungan secara online tanpa harus datang ke Bank dimana inovasi ini sebagai salah satu upaya untuk bertransformasi dari bank konvensional menjadi digital banking sehingga bisa terus mempertahankan eksistensinya menghadapi era *disruption* saat ini [2].

2. Intellectual Capital

Modal intelektual memiliki tiga komponen: modal manusia berada pada orang, modal struktural berada di perusahaan, dan modal relasional berada dalam hubungan antara perusahaan (Sveiby, 2001). Lingkungan yang berbeda dan konten yang berbeda dari dimensi modal intelektual menentukan prosedur untuk mendapatkan eksekusi yang unggul dari perusahaan. Ketika modal intelektual diestimasi dengan dimensi-dimensi yang menunjukkan dampak nyata, dimensi-dimensi ini dapat mencakup bagian dari kapasitas perusahaan karena dampak terakhir adalah hasil dari cara untuk mendapatkan eksekusi melalui keunggulan kompetitif. Demikian juga, dalam banyak penyelidikan modal dasar, ia menggabungkan kapasitas organisasi (Wu & Chou, 2007) [1].

Dengan demikian, komponen modal intelektual dan kapasitas perusahaan bergabung dengan dampaknya. Selain itu, ada prosedur input antara komponen modal intelektual karena modal manusia, struktural dan sosial saling terkait. Hal-hal yang dimasukkan ke dalam setiap komponen modal intelektual menghasilkan sedikit perubahan dalam hubungan di antara mereka karena prosedur input terjadi menuju beberapa jalur yang bergantung pada tingkat kemajuan organisasi. Upaya pengkategorian yang baik dari modal intelektual suatu perusahaan juga merupakan upaya menuju pengelolaan yang lebih baik dari modal intelektual ini. Salah satu kategorisasi awal dari modal intelektual yang dilakukan oleh Karl-Erik (Sveiby, 2001) membedakan struktur internal, struktur eksternal, dan kompetensi karyawan. Struktur internal terdiri dari sistem internal perusahaan, database, proses bisnis dan rutinitas yang digunakan sebagai pendukung komersial. Struktur eksternal membutuhkan hubungan dengan pemangku kepentingan dan jaringan eksternal. Terakhir, kompetensi karyawan meliputi pengalaman individu, pengetahuan, dan keterampilan karyawan [1].

3. Pengungkapan Inovasi Disruptif Pada Perusahaan Perbankan

Informasi yang diungkapkan oleh perusahaan dapat mengurangi risiko ketidakpastian berinvestasi bagi pihak investor dan kreditur (Elliot dan Jacobson, 1994). Pengungkapan informasi yang lebih luas dapat mendasari analisis yang lebih baik untuk investasi, meningkatkan ekspektasi pasar, dan mengurangi tingkat asimetri informasi di pasar modal (Lang dan Lundholm, 1996). Selain itu, banyak pengungkapan sukarela yang dilakukan oleh perusahaan karena pengungkapan wajib dianggap tidak dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Gisbert dan Navallas, 2013). Pengungkapan sukarela termasuk inovasi disruptif merupakan bagian penting dari perusahaan (Orbaningsih, et.al., 2021) [3].

Di bidang jasa keuangan sektor perbankan merupakan salah satu industri unggulan hampir semua negara di dunia. Banyak bank konvensional yang ragu menerapkan prinsip syariah karena khawatir nasabah kabur. Pada tahun 1991, Bank Muamalat merintis berdirinya perbankan syariah di Indonesia dan mulai dilihat banyak orang setelah krisis ekonomi dan reformasi karena mampu bertahan dari permasalahan yang terjadi saat itu. Di tahun yang sama, 1991 Bank Syariah Mandiri didirikan yang merupakan bank syariah kedua di Indonesia. Akhirnya banyak bank syariah yang didirikan di Indonesia. Menurut Al-Sharafi dan Rajiani (2013), sebesar apapun

perusahaan, akan terdisrupsi jika tidak adaptif dan tidak memiliki upaya menciptakan nilai bagi perusahaan [3].

Perbankan merupakan industri yang sangat kompetitif dan dalam lingkungan yang sangat rigid dalam aturan. Oleh karena itu, di dunia perbankan diperlukan jiwa dan perilaku yang kreatif dan inovatif. Pengungkapan Inovasi Disruptif yang merupakan bagian pengungkapan sukarela dan diharapkan dapat membantu mengurangi ketidakpastian pihak eksternal. Penelitian pengungkapan inovatif disruptif ini sangat penting untuk mengetahui daya adaptif, *going concern*, *sustainability* dan penciptaan nilai perusahaan. Hanya inovasi luar biasa yang mampu untuk memperluas, mengembangkan pasar baru dan menyediakan fungsi baru, yang mempengaruhi hubungan pasar yang ada. Inovasi disruptif merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan inovasi revolusioner, dan bukan inovasi yang bersifat evolusioner. Tanpa adanya inovasi disruptif, perusahaan atau industri akan mengalami kegagalan pasar yang akhirnya menuju kebangkrutan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menganalisis determinan dari pengungkapan inovasi disruptif pada sektor jasa keuangan [3].

4. Pengaruh *Intellectual Capital* Terhadap Pengungkapan Inovasi Disruptif

Modal keuangan mempunyai potensi yang lebih baik untuk melakukan berbagai kegiatan termasuk memberikan informasi (pelaporan) yang lebih baik kepada para *stakeholdernya* (Simpson dan Tamayo, 2020). Dengan potensi modal keuangan yang baik dimungkinkan perusahaan sebagai penghubung antar generasi (Dunn dan Holtz-Eakin, 2000). Potensi keuangan yang baik mendorong perusahaan untuk bisa melakukan kegiatan kreatif dan inovatif yang bersifat revolusioner maupun evolusioner. Begitu juga, perusahaan yang mempunyai potensi sumber daya keuangan yang baik akan mempunyai kesempatan untuk berkomunikasi (termasuk pengungkapannya) dengan para stakeholder. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sumber daya modal keuangan yang cukup dan memadai untuk melakukan berbagai kegiatan bisnis (Uzzi, 1999). Modal keuangan memungkinkan perusahaan untuk menggunakan berbagai seperti sumber daya manusia dan sumber daya organisasi untuk menciptakan *value creation* dan *sustainability* perusahaan. Bank sebagai lembaga Keuangan bergantung atas kecukupan modal keuangan (Iyadurai dan Subramanian, 2016; Nawaz, 2019). Oleh karena itu, sumber daya keuangan berpengaruh terhadap pengungkapan inovasi disruptif [3].

Sumber daya manusia dikaitkan dengan keterampilan dan pengetahuan yang berharga di perusahaan tertentu. Modal manusia merupakan faktor penentu penting dari kapasitas inovasi suatu perusahaan (Dakhli dan De Clercq, 2004), kemampuan meningkatkan kepemilikan pasar baru (Unger et al., 2011), dan dapat berfungsi sebagai tema untuk memperluas inovasi untuk perusahaan. Mengambil keuntungan dari kemajuan dan pengetahuan intensif administrasi (Edvinsson dan Sullivan, 1996). Modal manusia meliputi kepiawaian, keahlian dan kapabilitas merupakan pusat kreativitas dan inovasi, termasuk inovasi disrupsi di sektor jasa keuangan. Kecerdasan manusia adalah inti dari proses penciptaan nilai (Nawaz, 2018; Reed et al., 2006). Oleh karena itu, diharapkan sumber daya manusia berpengaruh terhadap inovasi disrupsi termasuk pengungkapan inovasi disrupsi [3].

Modal Organisasi termasuk aset berwujud dan tidak berwujud. Terdapat didalamnya adalah bangunan, meja, mesin, komputer, dan hak cipta, perangkat lunak, dan hak paten. Menggabungkan sumber daya yang berhubungan dengan aset berwujud dan tidak berwujud yang merupakan bagian dari Modal Organisasi (Iyadurai dan Subramanian, 2016). Peran modal organisasi penting dalam proses inovasi disruptif. Jadi

sumber daya organisasi berkontribusi kepada inovasi disruptif, yang mengarah ke nilai perusahaan yang lebih tinggi. Informasi merupakan aset bagi perusahaan karena mempengaruhi kemungkinan produksi dan yang diproduksi. Aset perusahaan tersebut disebut sebagai modal organisasi (Prescott dan Visscher, 1980) [3].

5. Kesimpulan

Pengungkapan sukarela merupakan bentuk komunikasi perusahaan kepada publik yang lebih luas daripada pengungkapan yang diwajibkan peraturan pasar modal. Keterbukaan informasi membantu sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan. Pengungkapan inovasi disruptif merupakan pengungkapan sukarela yang memberi informasi tentang kondisi inovasi di perusahaan. Inovasi disruptif merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan inovasi revolusioner, dan bukan inovasi yang bersifat evolusioner. Inovasi yang luar biasa untuk memperluas, mengembangkan pasar baru dan menyediakan fungsi baru, yang mempengaruhi hubungan pasar yang ada. Tingkat pengungkapan yang rendah dan bermakna tingkat daya adaptif dan inovatif di level yang kritis dalam kondisi industri perbankan yang sangat kompetitif. Modal keuangan, modal manusia dan modal organisasi berpengaruh positif terhadap tingkat pengungkapan inovasi disruptif.

Referensi:

- [1] Syahcharia, Dicky Hida & Sahban, Muh Amsal. (2019). The Impact of Intellectual Capital and Knowledge Management on Competitive Advantage. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10 (8): 261-272.
- [2] Anugrah, Ce Mulya Rizki & Royani, Ida. (2021). Inovasi Layanan Perbankan Pada Era Disruption Di Kota Dan Kabupaten Sukabumi. *JIMEA - Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5 (1): 240-252.
- [3] Suhardjanto, Djoko., Probohudono, Agung Nur & Supheni, Indrian. (2021). Pengungkapan Inovasi Disruptif Industri Perbankan Indonesia. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 5 (3): 283 – 299.