

IT BUSINESS OUTLOOK 2022

eChannel • Fintech • eCommerce • eLifestyle



Document Name:

Sharing Vision IT Business Outlook 2022: eChannel, eCommerce, Fintech, Lifestyle

Outlook Team:

Ali Akbar S.T., M.T., CISA, TOGAF, CDSM – CEO

Dr. Budi Sulistyono, S.T., M.T., CISA., CDSM – Senior Expert

Nur Islami Javad, S. Si, MM., MBA, ITIL, CITPE, CICPE, CDSM, PRINCE2 – Chief DEF (Digital startup, Ecommerce & Fintech)

Dicky Wizanajani Rakhmatullah, S.T., M.P. Mat, CISA, CDSM, CICPE – Senior Data Scientists

Frida Kurniasih S.T., ITIL, CDSM – Senior Consultant

Sharing Vision Research Team

Expert Advisory:

Dr. Ir. Dimitri Mahayana, M.Eng., CISA., ATD. – Lecturer, Institut Teknologi Bandung

Dr. Ir. Arry Akhmad Arman, MT., TOGAF. – Lecturer, Institut Teknologi Bandung

Published on:

Sharing Vision IT Business Outlook 2022 Event

Thursday, 30 December 2021 10.00-11.25 wib (online)

Press Conference:

Friday, 31 December 2021 09.30-10.55 wib (online)

Sharing Vision Proprietary: This document and information contained herein are proprietary to PT. Sharing Vision Indonesia, created for discussion and shared between Sharing Vision with Business, Professionals, Startups, Academicians, Communities, can be shared other third parties for knowledge sharing purpose. The versioning of this document can be updated between (this document is v 1.0).

Cover Illustration - Digital Imaging with free resources from: New year 2021 party poster template Free Vector by Freepik, Flat new year illustration Free Vector by Freepik - www.freepik.com





Thank you for participating in “Sharing Vision IT Business Outlook 2022: eChannel, eCommerce, Fintech, Lifestyle” Event on Thursday, 30 December 2021, 10.00-11.25 wib (online). Dokumentasi acara (Pemaparan, Q&A): <https://youtu.be/1992psMjups> . 100 Q&A Lists: <https://bit.ly/svoutlook2022qa>

Publication:

<https://inet.detik.com/business/d-5878743/orang-indonesia-pilih-belanja-online-di-marketplace-ketimbang-medsos>

<https://wartaekonomi.co.id/read384032/data-pribadi-aplikasi-e-wallet-masih-rawan-bocor>

<https://inet.detik.com/business/d-5879218/nft-diprediksi-bakal-makin-menjamur-tahun-2022>

<http://www.thecekodok.com/2022/01/nft-is-predicted-to-be-more.html?m=1>

<https://headtopics.com/id/nft-diprediksi-bakal-makin-menjamur-tahun-2022-23164358>

<https://daerah.sindonews.com/read/644853/701/tahun-2022-pinjol-ilegal-diprediksi-bakal-tetap-marak-1641002493>

<https://www.rctiplus.com/news/detail/ekonomi/1858689/data-pribadi-aplikasi-e-wallet-masih-rawan-bocor>

etc

Thankyou for all participant. 260 participant from Bali, Bandung, Banjarmasin, Banjarnegara, Banten, Banyuwangi, Batam, Batu Bara, Bekasi, Bekasi Selatan, Blitar, Bogor, Brebes, Cianjur, Cilacap, Cilegon, Cimahi, Deli Serdang, Depok, DKI Jakarta, Gorontalo, Jambi, Jawa Barat, Jayapura, Jember, Jombang, Kab Bandung, Kab Cirebon, Kampar, Karawang, KBB, Kuningan, Lampung, Majalengka, Makassar, Malang, Mandailing Natal, Medan, Padang, Palembang, Pasuruan, Pontianak, Riau, Salatiga, Samarinda, Serang, Sidoarjo, Sleman, Sumatera Barat, Surabaya, Tangerang Selatan, Ternate, Wonogiri, Yogyakarta, and USA.

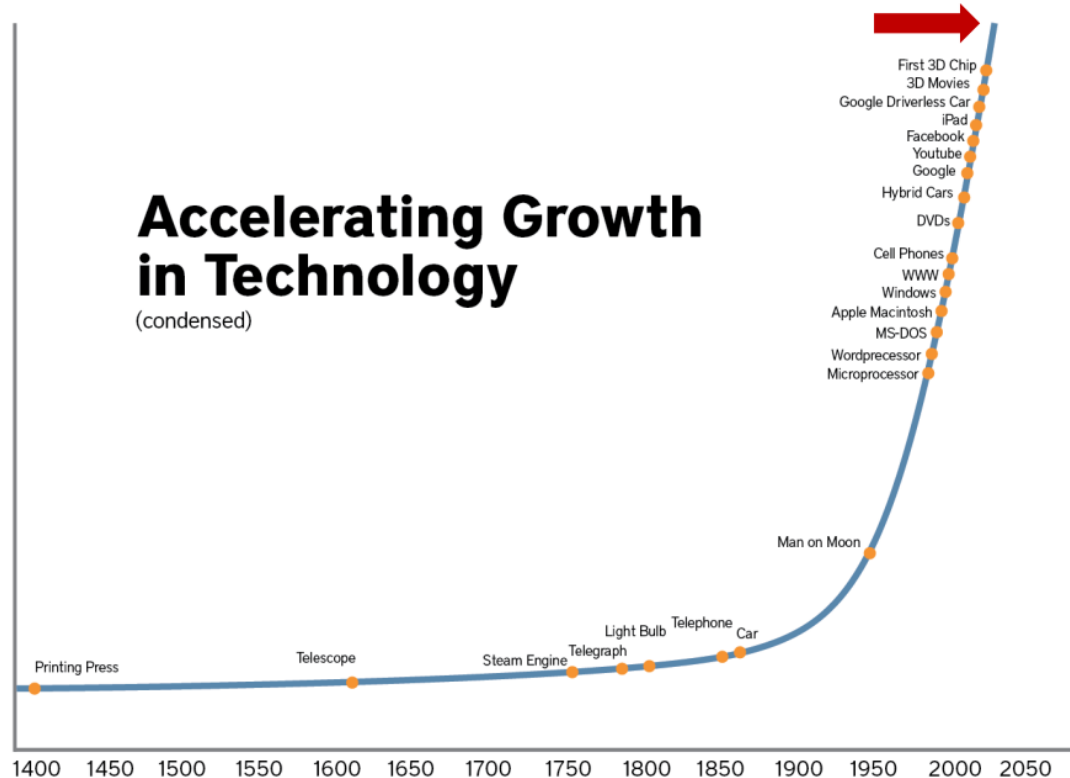
Thankyou for all Communities: AIDI - Asosiasi Ilmuwan Data Indonesia, Business initiative Movement – Bimindonesia.id, Indonesian Bankers Club, Inventor Class, Invst.id, Startup Bandung. Corporate, instances, startups, universities, schools, government: Airlangga University, Andi Bracket, Asiakomnet Multimedia, Bank BRI, Bank BNI, Bank Bukopin Syariah, Bank Indonesia, Bank Jatim, Bank Kalsel, Big Guard Indonesia , BRIN, BTN, Bukalapak, Dataspace.id, Digital Optima Integra, Dinas Kesehatan, Disparbud Kab. Bandung Barat, Dispen Deli Serdang, Evello.co.id, Evermos, Freshgo Indonesia, Giandra Kitchen, GITS.id, Hamada, IAIN Pontianak, Indigo Space, Indosat, Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Institut Teknologi Nasional, Institut Teknologi PLN, Institut Teknologi Telkom Surabaya, ITB, ITL Trisakti, Jasafilo, Linxbrain, Kawashima Engineering Plastic Indonesia, Kementerian PUPR, Khadijahpreneur, KHI, MAM 1 Medan, Mitra Aksi, Moratel, Multiintegra Digital, Naufal Jaya, NTT, Oemah Website, OFFICER INSTITUTE, Pasarternate.com, PERBANKAN SYARIAH, Perum Jasa Tirta II, PKM, Potensi Utama, PT Bank DKI, PT Bank Muamalat Indonesia, PT Budi cipta, PT Chitose Internasional Tbk, PT Cintessa Tangkas Inovasi, PT Cipta Guna Data, PT Collega Inti Pratama, PT e-Pay Indonesia, PT Era Awan Digital, PT Gojek, PT Nirwana Kharisma, PT Rumah Mulia Indonesia, PT Adyagraha, PT Bank DKI, PT Bank Muamalat Indonesia, PT BPD Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara, PT BPR JATIM, PT LEN, PT Nuansa Cerah Informasi, PT Pegadaian, PT PJB, PT Pinduit Teknologi Indonesia, PT Putragaya Wahana, PT Wisma Kartika, Rapid Plast Indonesia, Sann Prama, SBM ITB, SCI, SMA NEGERI 7 BANJARMASIN, STAI AL AZHARY, Staiannadwah, STIE MI, STKIP Muhammadiyah Kuningan, Sumbertani, Telkom University, Telkomsel, TRAVANA, Uhamka, UIN MALIKI, UIN WALISONGO, UMKM, UMKM desa, UNISBA, Universitas Airlangga, Universitas Atma jaya Yogyakarta, Universitas Banten Jaya, Universitas Bhayangkara Jaya, Universitas Darul'Ulum, Universitas Dian Nuswantoro, Universitas Gunadarma, Universitas Hasanuddin, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Universitas Jember, Universitas Jenderal Achmad Yani, Universitas Muhammadiyah, Universitas Negeri Gorontalo, Universitas Negeri Medan, Universitas Pertamina, Universitas Potensi Utama, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Universitas Sumatera Utara, Universitas Widya Kartika Surabaya, UNY, Untirta Banten, United Tractor, University of Virginia, UPS Tegal, Waw Trubus Produksi, Winong GS, Wirausaha, Wirausaha Online, and many others. Thank you very much.

IT BUSINESS OUTLOOK 2022

eChannel · Fintech · eCommerce · eLifestyle

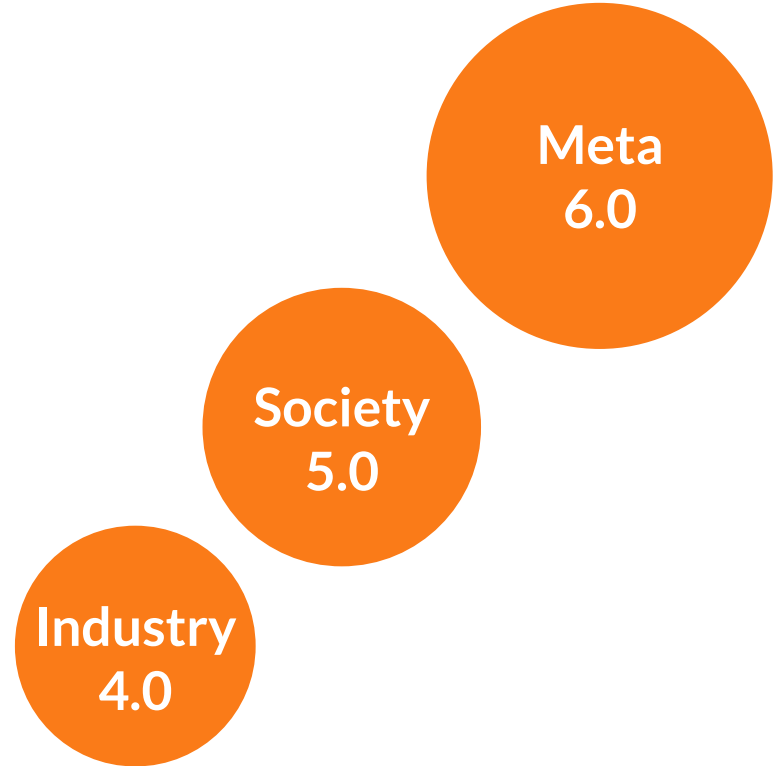
Introduction

What's Happening Right Now: Akselerasi Perkembangan Teknologi



Source: PBRG on Legacyresearch. 2020.

Source: Rahardjo, Budi. 2022. <https://www.youtube.com/watch?v=HUI-BnhEMog>



Semua bertransformasi...

- Tanpa disadari, lingkungan bisnis serta masyarakat bertransformasi
- Sebagai konsekuensinya, **semua bisnis harus ikut bertransformasi**
- **Empat** hal yang mengharuskan **transformasi**
 1. Lingkungan bisnis berubah
 2. Perilaku customer berubah
 3. Sebagian kompetitor (lama) berubah
 4. Muncul kompetitor baru



Source: Arman, Arry Akhmad. 2021. <https://www.youtube.com/channel/UC-oo09kM9-PBVfwVNDkXU4g/>

IT BUSINESS OUTLOOK 2022

eChannel · Fintech · eCommerce · eLifestyle

Executive summary

TREND 2022

TREND 1:

Peningkatan eLifestyle, Mobile Banking, Digital Banking dan eMoney

Kehidupan semakin
online

Mobile banking
menjadi preferensi
utama dalam
berbagai layanan
eChannel, berkisar di
antara **70-80%**

Booming **eMoney**
juga berlanjut, **94%**
responden telah
menggunakan
eMoney.

Mayoritas responden
online lebih dari
8 jam sehari

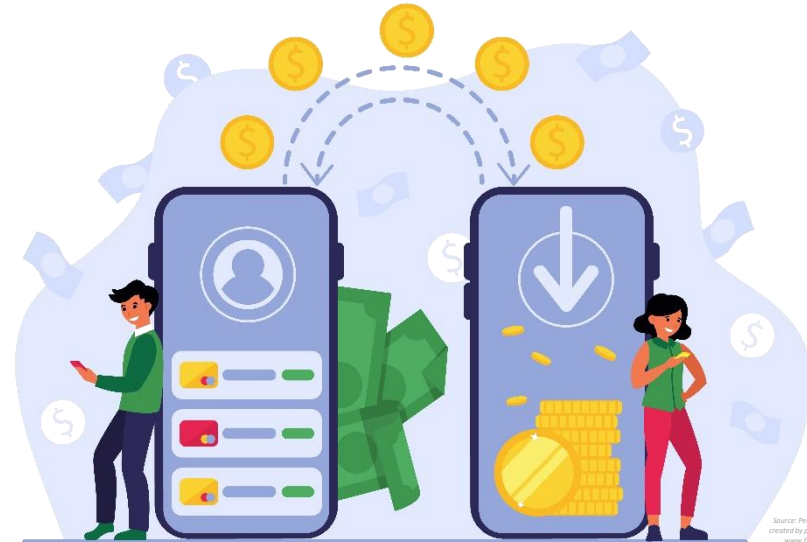
Digital banking juga
mulai menjadi
mainstream, **25%**
responden telah
menjadi pengguna
digital banking dan
naik ketimbang
tahun lalu

**Shopee pay melejit
luar biasa,**
membayangi Gopay
dan OVO

TREND 2: eMoney MengCROSSOVER Penggunaan Virtual Account

Walaupun trafik mobile banking melejit dan secara umum preferensi pelanggan dalam penggunaan layanan banking untuk eCommerce cenderung tinggi, namun pada tahun 2021 ini terjadi CROSSOVER penting.

eMoney meng-CROSSOVER penggunaan VA dalam belanja eCommerce.



Source: People vector
created by josh vector
www.freepik.com

TREND 3:

System down dan error masih menjadi kekhawatiran nomor satu bagi pelanggan

- Dengan trend kenaikan eLifestyle, eChannel, digital Banking, eCommerce dan eMoney, ternyata banyak responden mengalami **down, error sistem**.
- Nampaknya, di satu sisi kehidupan semakin digital dan semakin online; di sisi lain **resiko layanan yang down maupun error masih menjadi kekhawatiran bagi masyarakat**. Apalagi hal ini ditambah dengan kejadian down beberapa global player di beberapa bulan terakhir 2021 ini.
- Peningkatan aktifitas online masyarakat seharusnya diimbangi dengan peningkatan kehandalan dan keamanan layanan online dari para penyedia layanan.



Source: Money vector created by stories - www.freepik.com

IT BUSINESS OUTLOOK 2022

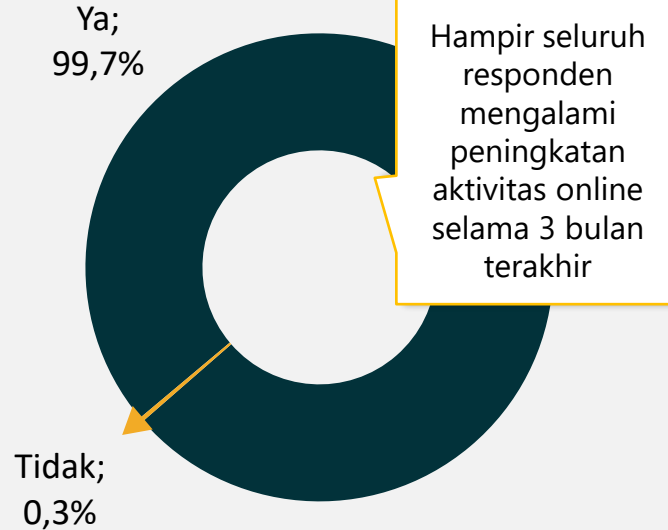
eChannel • Fintech • eCommerce • eLifestyle

HASIL SURVEY

eChannel . Fintech . Ecommerce . eLifestyle

Frekuensi aktivitas online meningkat selama tiga bulan terakhir. Dengan rata-rata lama waktu akses delapan jam sehari.

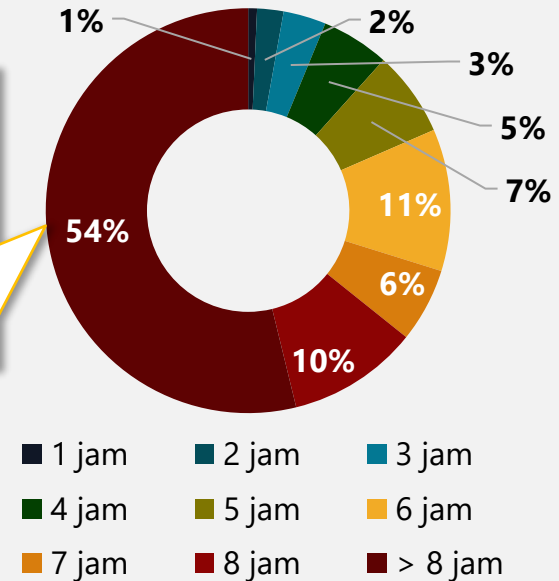
Apakah aktivitas online Anda meningkat dalam 3 bulan terakhir?



*jumlah responden yang menjawab, n = 2095

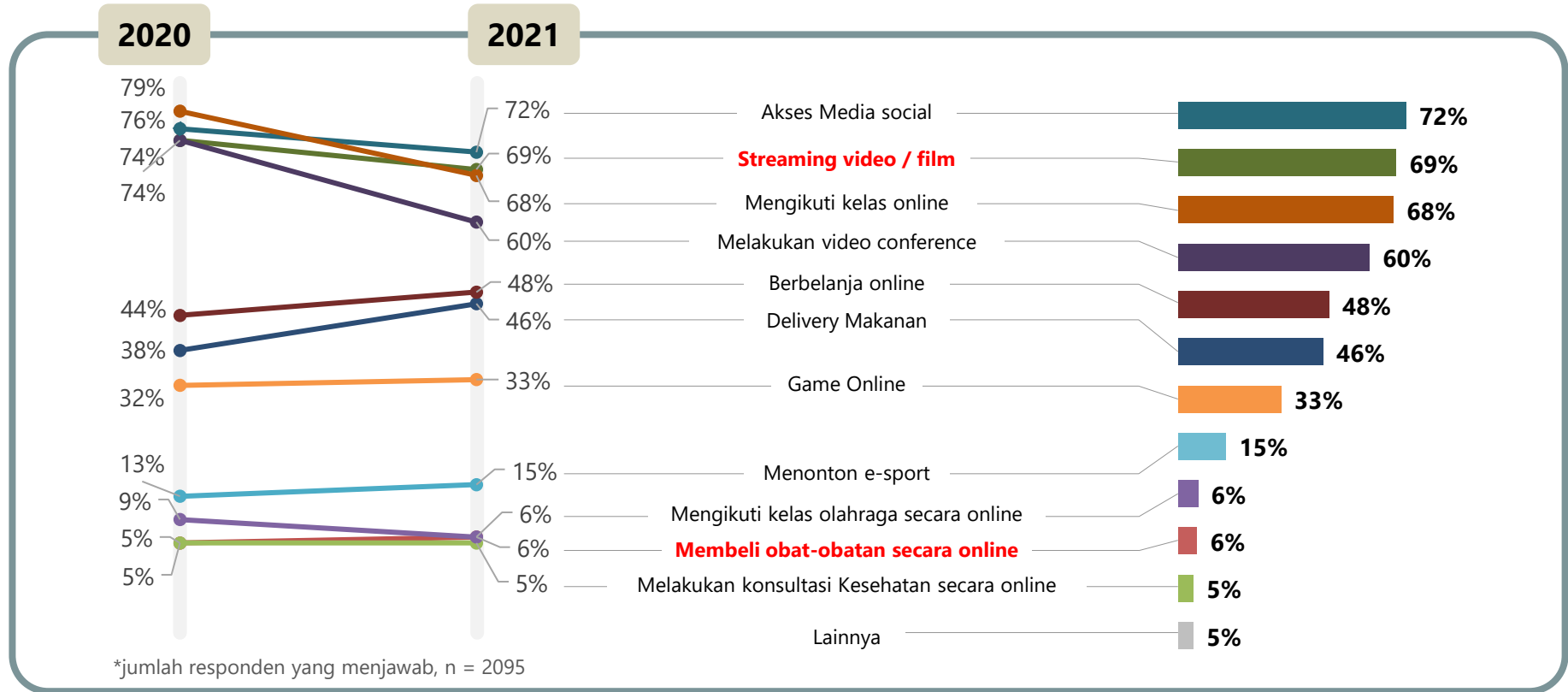
Berapa lama rata-rata durasi menggunakan internet aktif setiap harinya?

Mereka rata-rata menghabiskan waktu lebih dari 8 jam setiap harinya

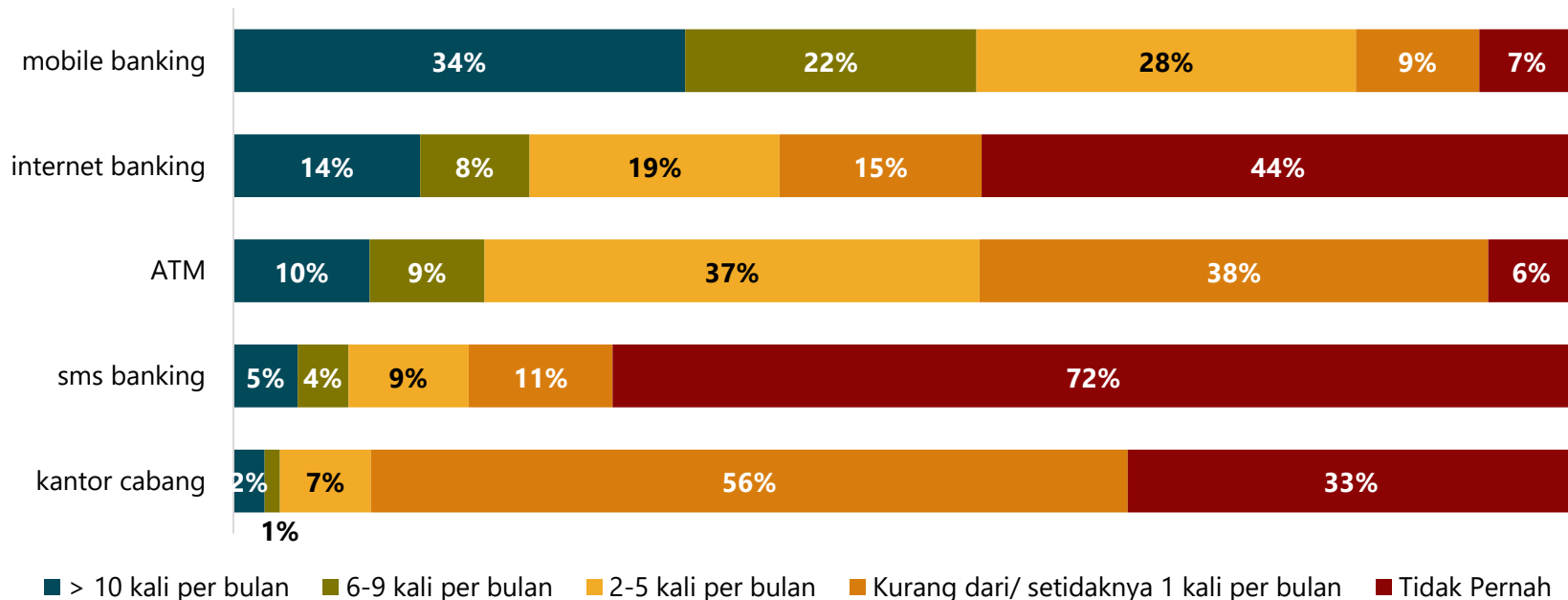


*jumlah responden yang menjawab, n = 2095

Media sosial, streaming video/film, kelas online dan video conference dan streaming video merupakan top aktifitas online yang diakses lebih sering oleh pengguna selama tiga bulan terakhir.

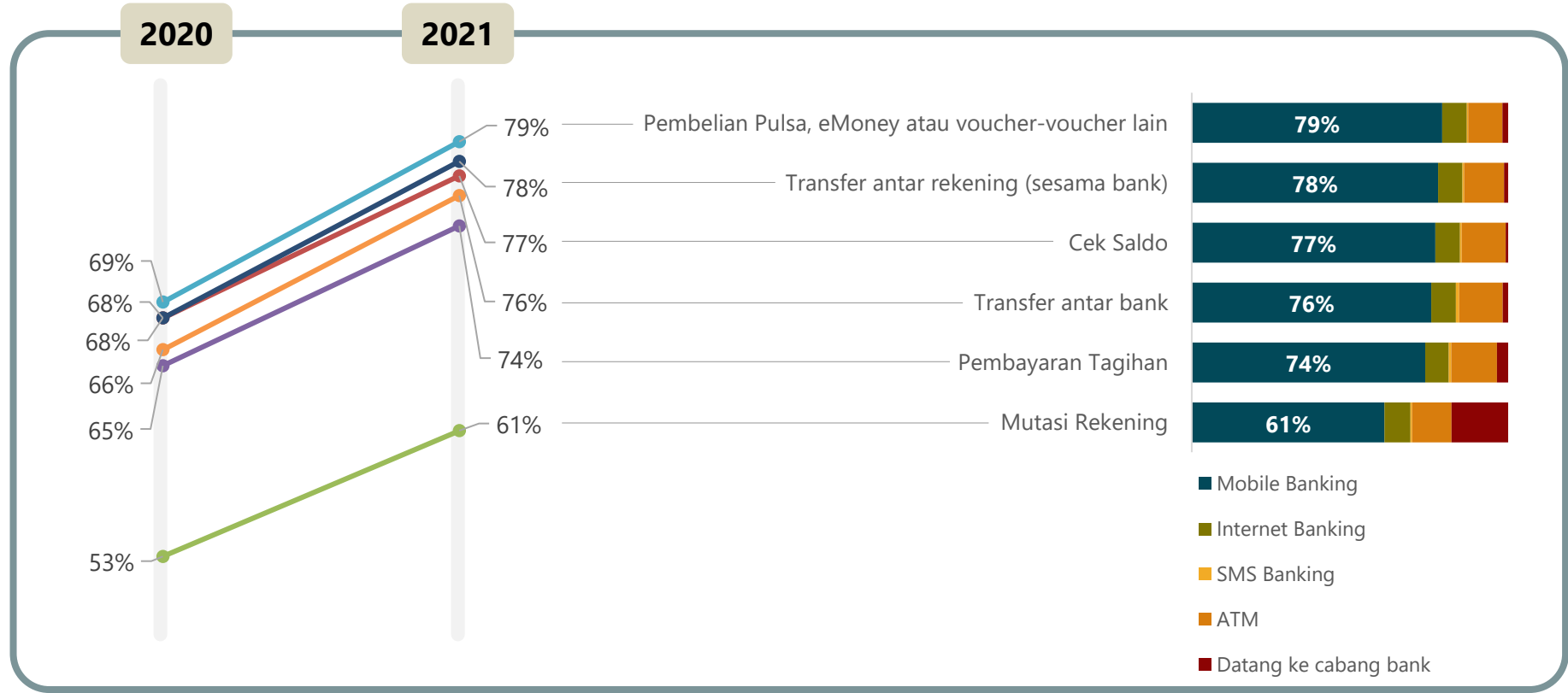


Penggunaan mobile banking responden memiliki frekuensi yang lebih tinggi daripada channel lain.



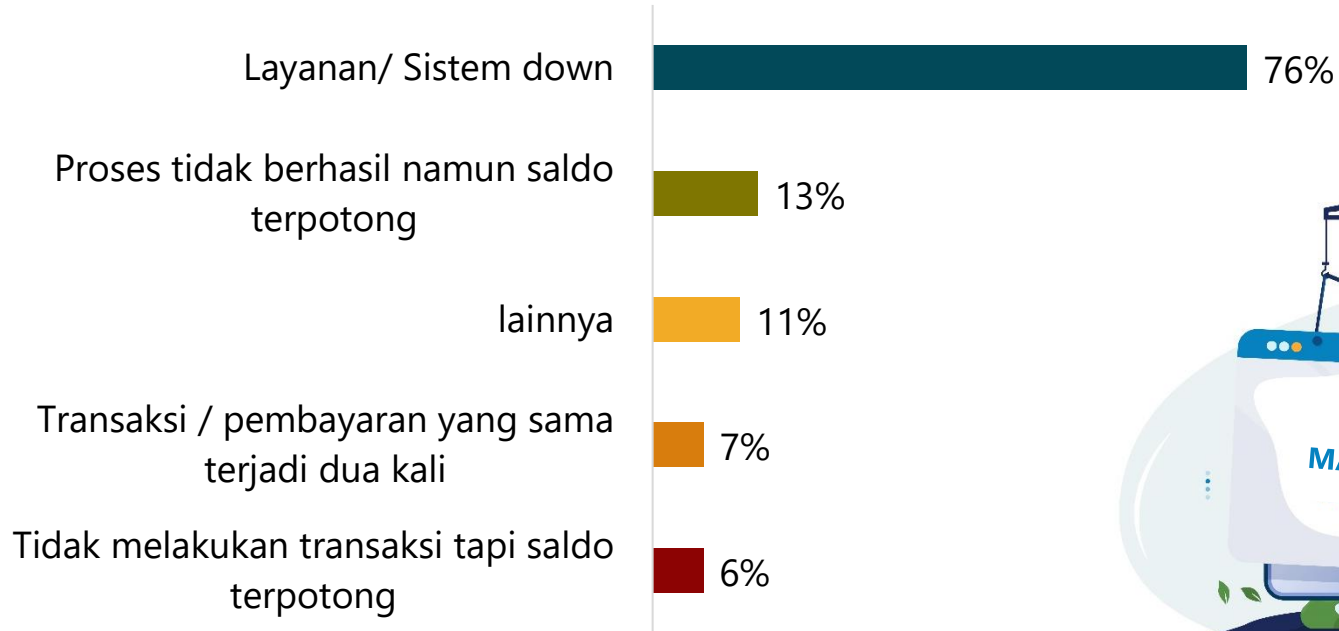
*hanya ditanyakan kepada responden yang menggunakan channel bank di atas

Penggunaan mobile banking responden memiliki frekuensi lebih tinggi daripada channel lain. Mobile banking merupakan channel pilihan mayoritas responden untuk keperluan cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran tagihan dan pembelian pulsa/eMoney.



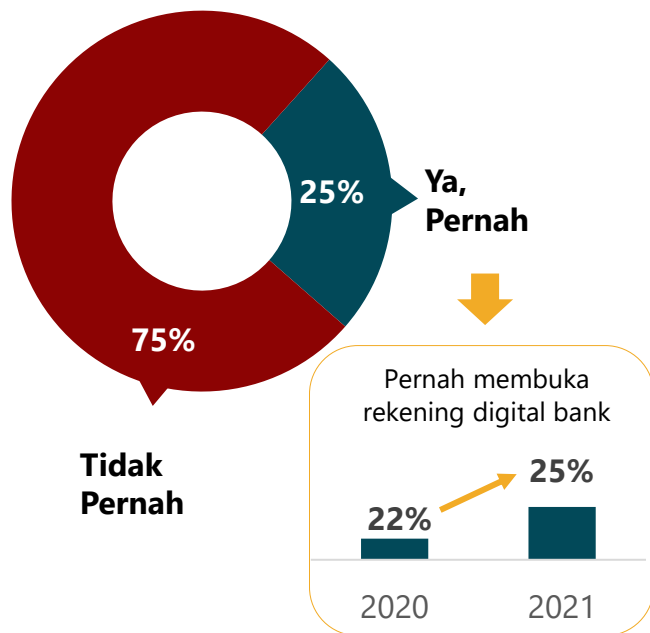
*jumlah responden yang menjawab, n = 2095

Keluhan responden saat menggunakan layanan eChannel bank, paling banyak adalah terkait sistem/layanan down



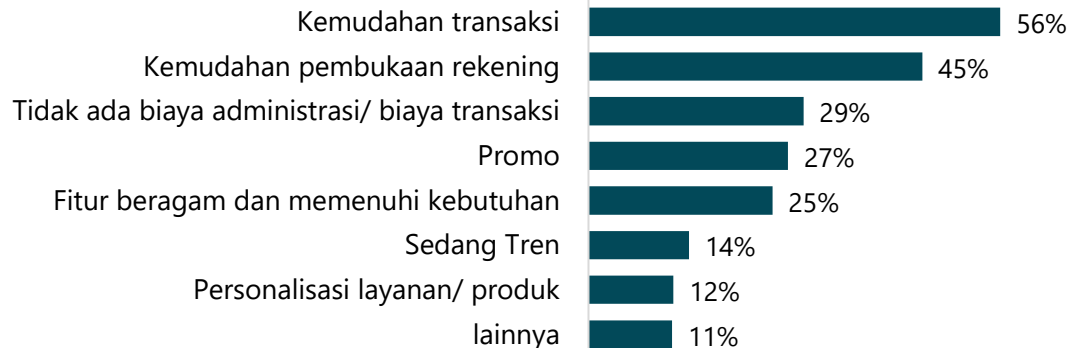
*jumlah responden yang menjawab, n = 2095

25% responden pernah membuka rekening di digital bank/ full online bank.
Dari yang menjawab pernah, 56% memiliki alasan untuk memudahkan transaksi.
Dari yang menjawab belum pernah, 52% diantaranya disebabkan sudah merasa cukup dengan rekening bank yang ada

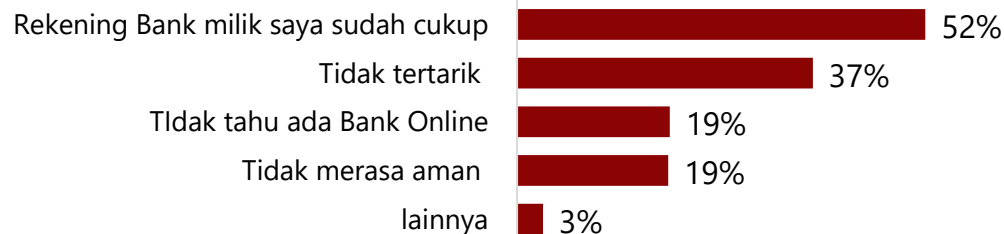


*jumlah responden yang menjawab, n = 2095

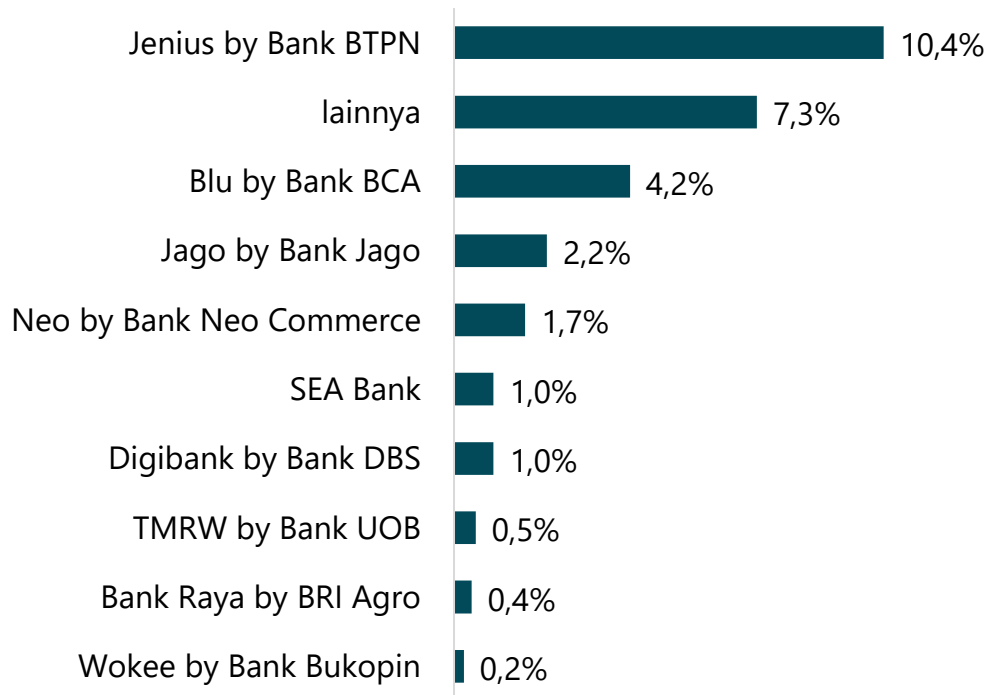
► Alasan menggunakan layanan digital bank



► Alasan tidak menggunakan

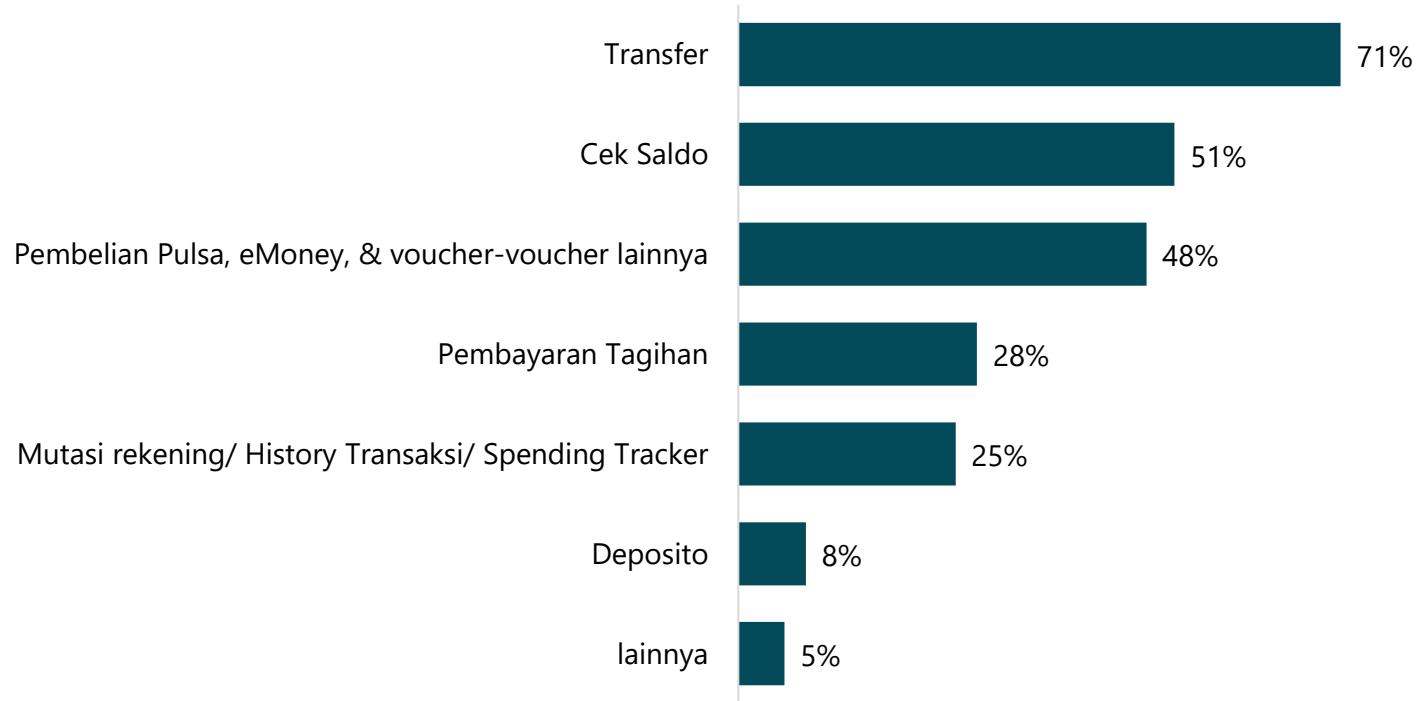


10% Responden memiliki akun Jenius.



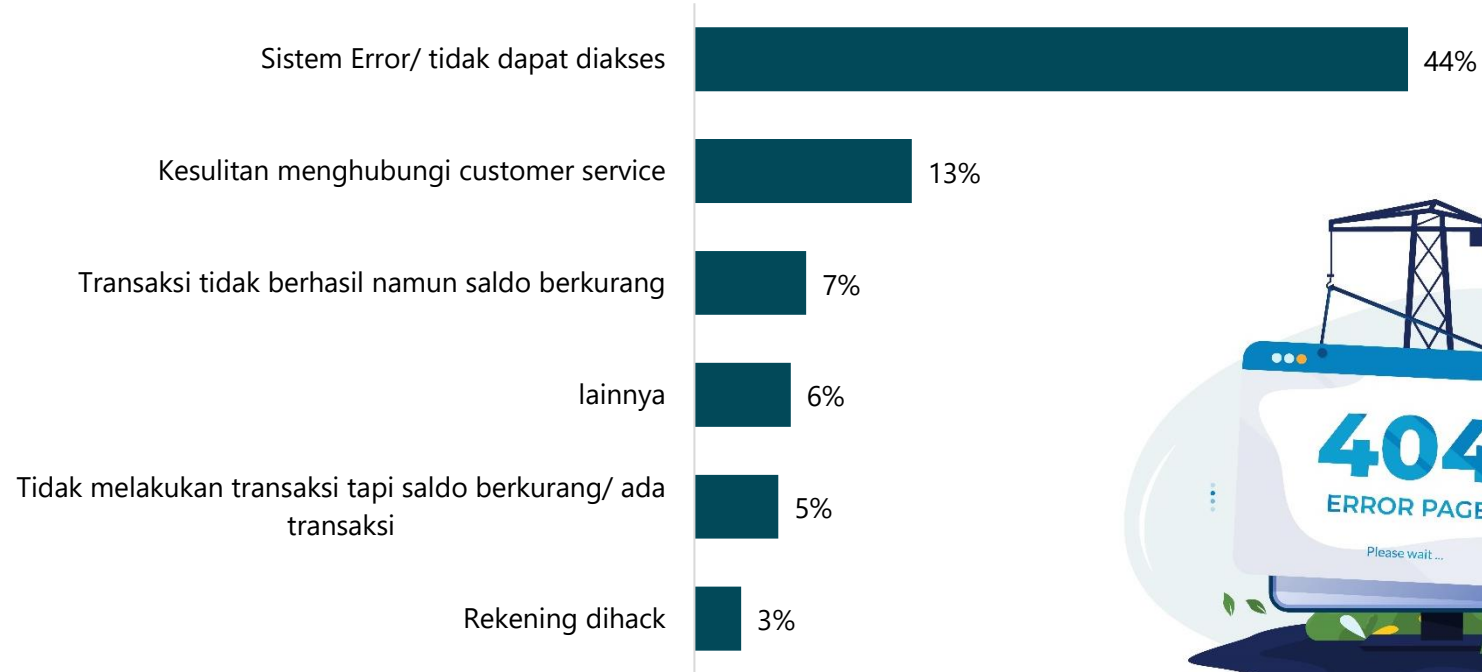
*jumlah responden yang menjawab, n = 2095

Fitur yang paling sering digunakan pada aplikasi full online bank adalah transfer (71%)

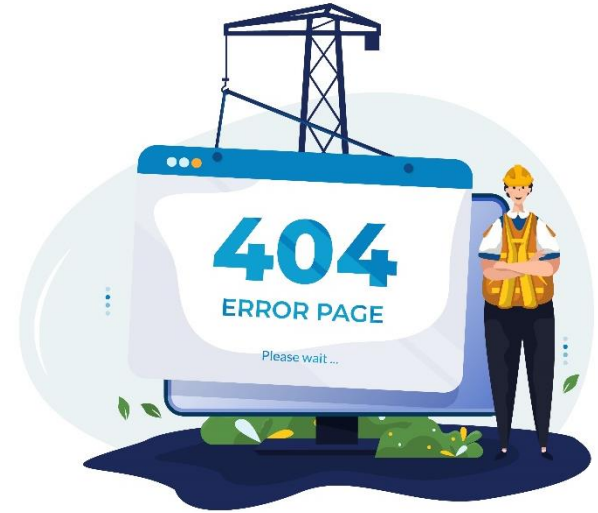


*jumlah responden yang menjawab, n = 519

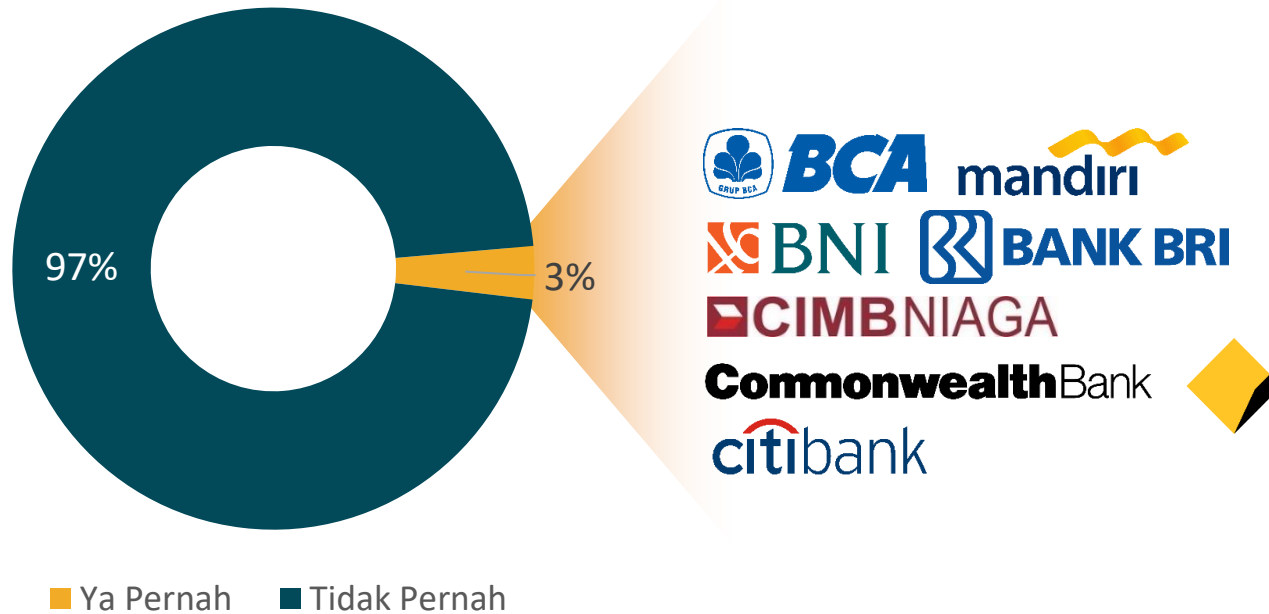
Kerugian yang pernah dialami selama menggunakan full online bank/digital banking paling sering adalah system error (44%)



*jumlah responden yang menjawab, n = 519



3% Responden melakukan pendaftaran aplikasi kartu kredit secara online

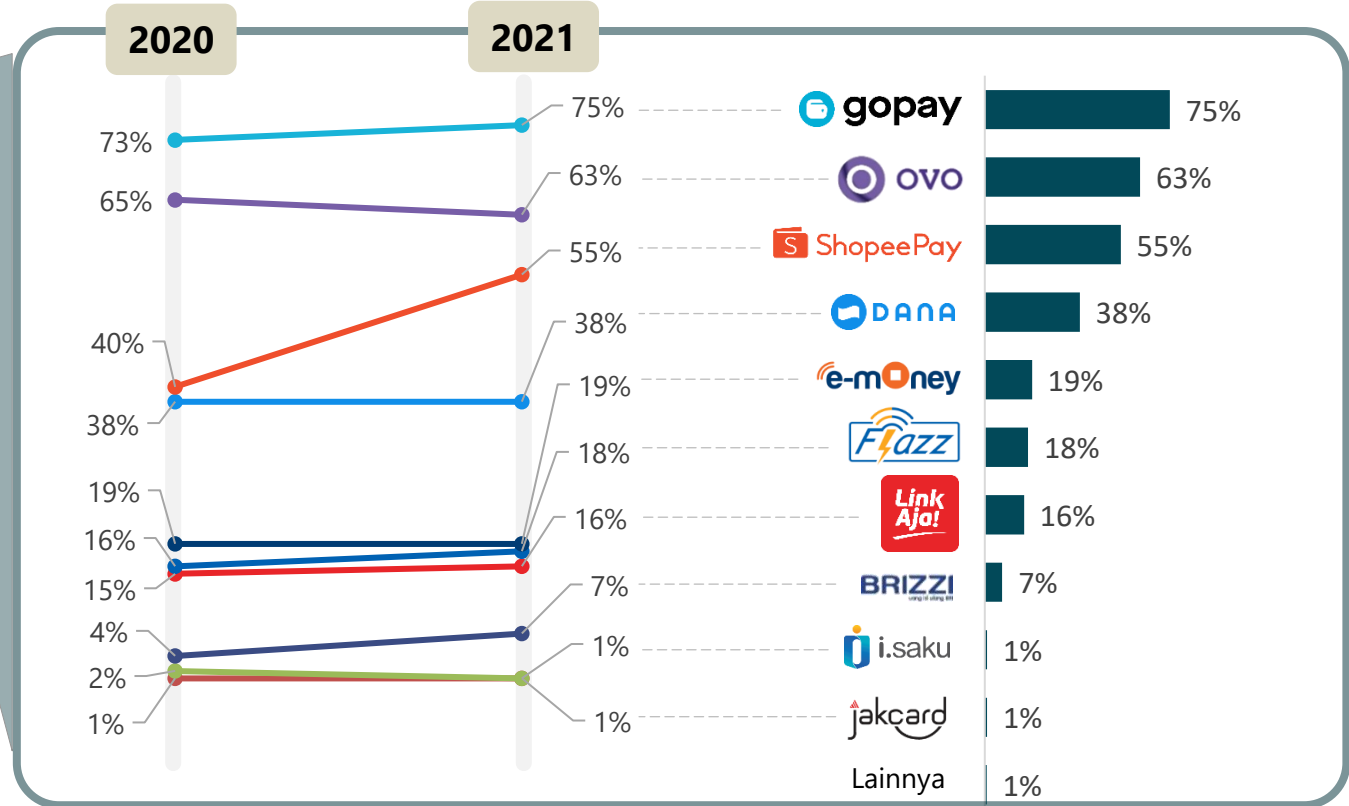
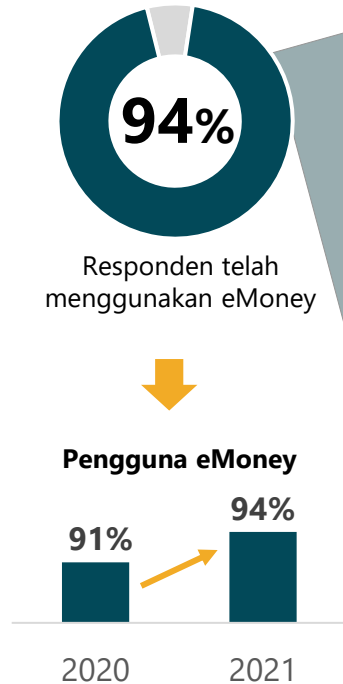


*jumlah responden yang menjawab, n = 2073

Pernah daftar
kartu kredit
secara online 3% ————— 3%

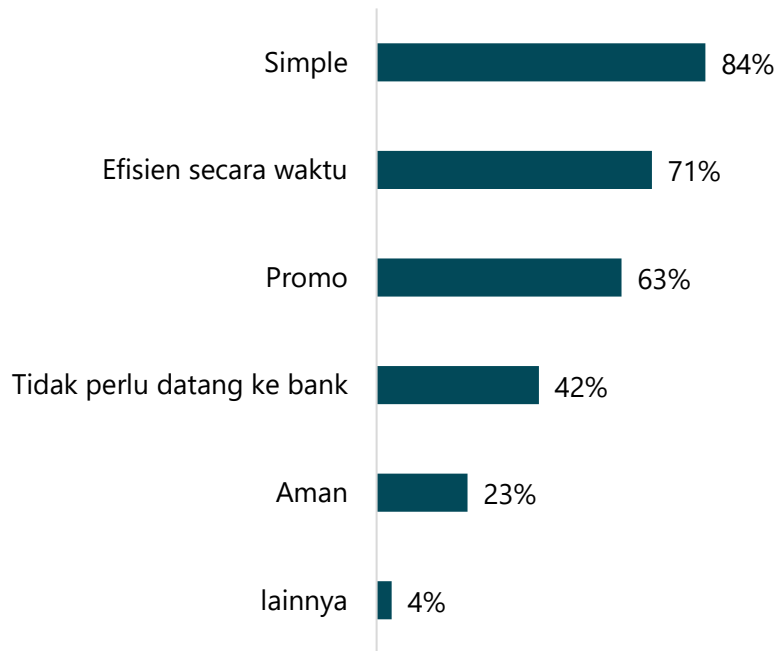
94% Responden telah menggunakan eMoney.

Di antara pengguna eMoney, Gopay (79%) dan Ovo (67%) paling banyak digunakan.



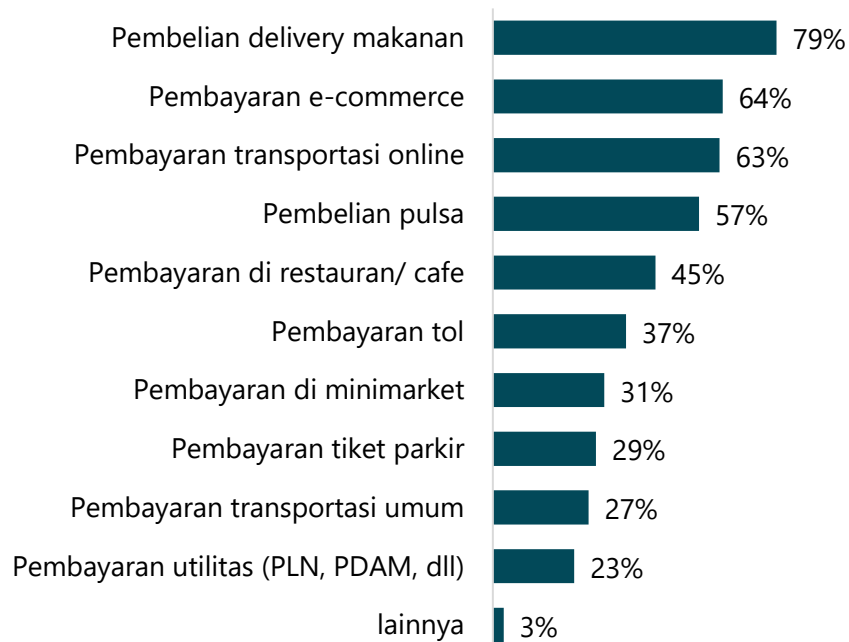
Penggunaan eMoney

Alasan Penggunaan eMoney



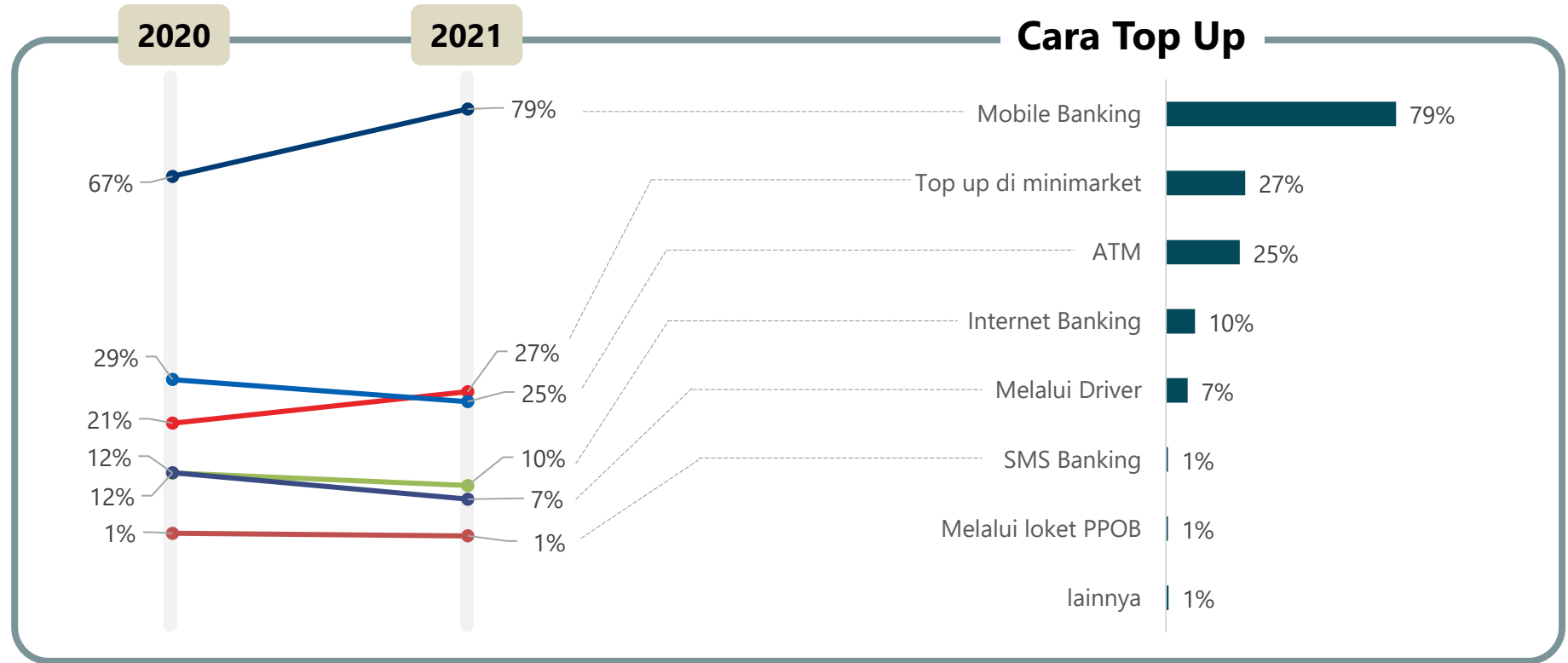
*jumlah responden yang menjawab, n = 1963

Penggunaan eMoney



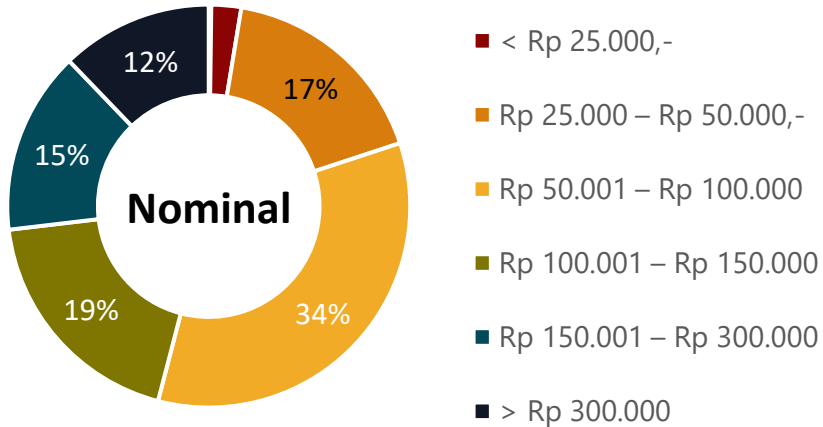
*jumlah responden yang menjawab, n = 1963

Responden pengguna emoney melakukan top-up melalui mobile banking (79%).

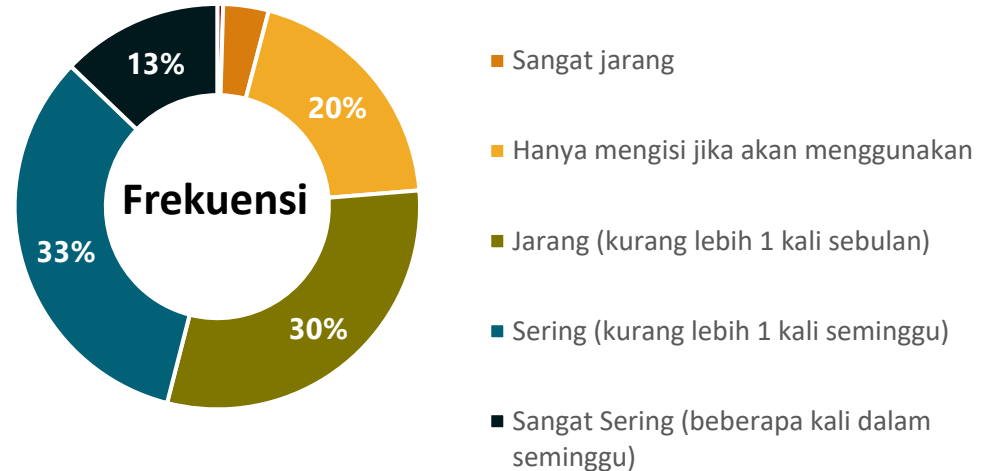


Jumlah responden menjawab, n= 1963

Nominal top up responden yang paling banyak dipakai adalah antara 50 ribu hingga 100 ribu (34%).
Dan frekuensi top up kurang lebih sekali dalam seminggu (33%)



*jumlah responden yang menjawab, n = 1963



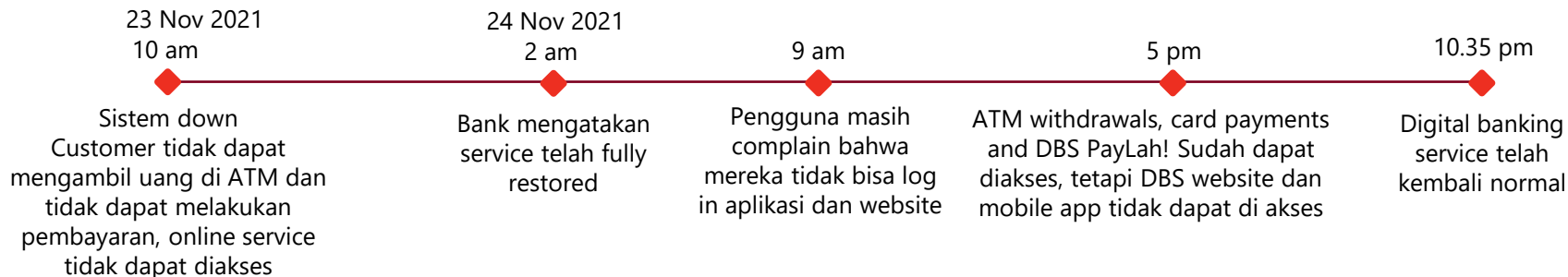
*jumlah responden yang menjawab, n = 1963

Kendala aplikasi yang tidak dapat digunakan/diakses dialami pengguna eMoney (48%)



Jumlah responden menjawab, n= 1963

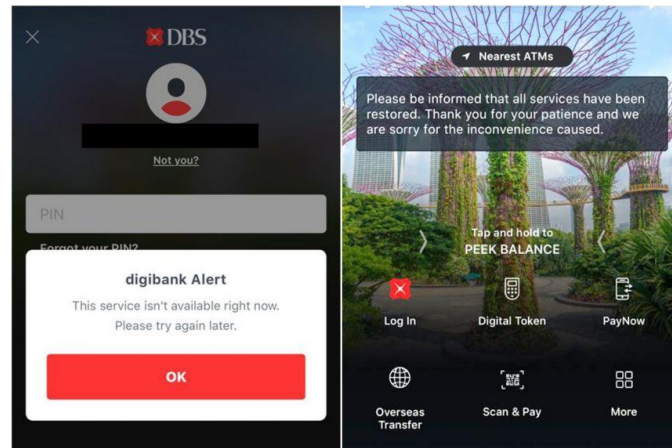
DBS Mengalami Outage Terparah Sepanjang Dekade



Kemungkinan penyebab down :

- Masalah terkait access control server yang menghalangi/ mencegah customer masuk ke layanan bank. Access control server merupakan bagian dari sistem security perbankan. Access control server menhandel log-in dan payment verification menggunakan seperti biometrics, authentication tokens dan one-time passwords.
- DBS menyatakan outage bukan terjadi akibat cyber attack dan menyatakan bahwa data customer aman.

*Customer DBS diluar Singapore tidak dapat mengakses rekening DBS-Singapore based, tetapi rekening yang dibuka dibawah layanan overseas bank tidak terpengaruh.



Sumber : Sharing Vision, dari berbagai sumber, 2021

Layanan Cloud Mengalami Outage Membuat Website-website dan Aplikasi Juga Mengalami Down



◆ October 2021

Facebook mengalami masalah yang membuat layanan seperti whatsapp dan Instagram offline hampir berjam-jam



◆ November 2021

Google cloud mengalami outage dan membuat Spotify, Discord, Nest, dan banyak website/ aplikasi besar menjadi offline

Google Cloud



◆ 7 December 2021

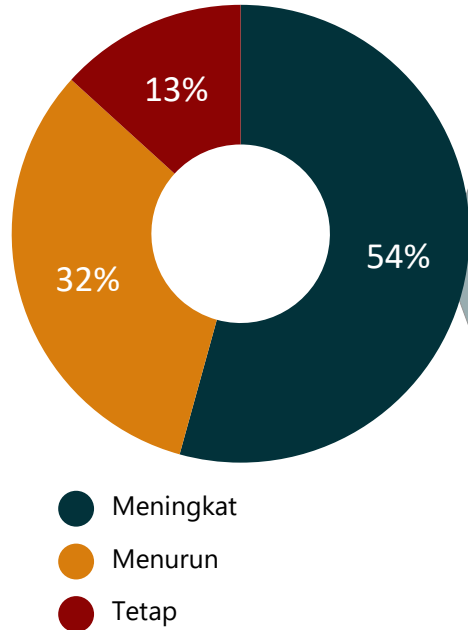
AWS mengalami outage yang membuat beberapa website dan aplikasi juga down, termasuk Amazon, Facebook, Disney+, Chime, dll.

Kemungkinan penyebab:
Error perangkat jaringan di region US-EAST-1

Sumber : <https://screenrant.com/aws-outage-facebook-amazon-ring-down/>, 2021

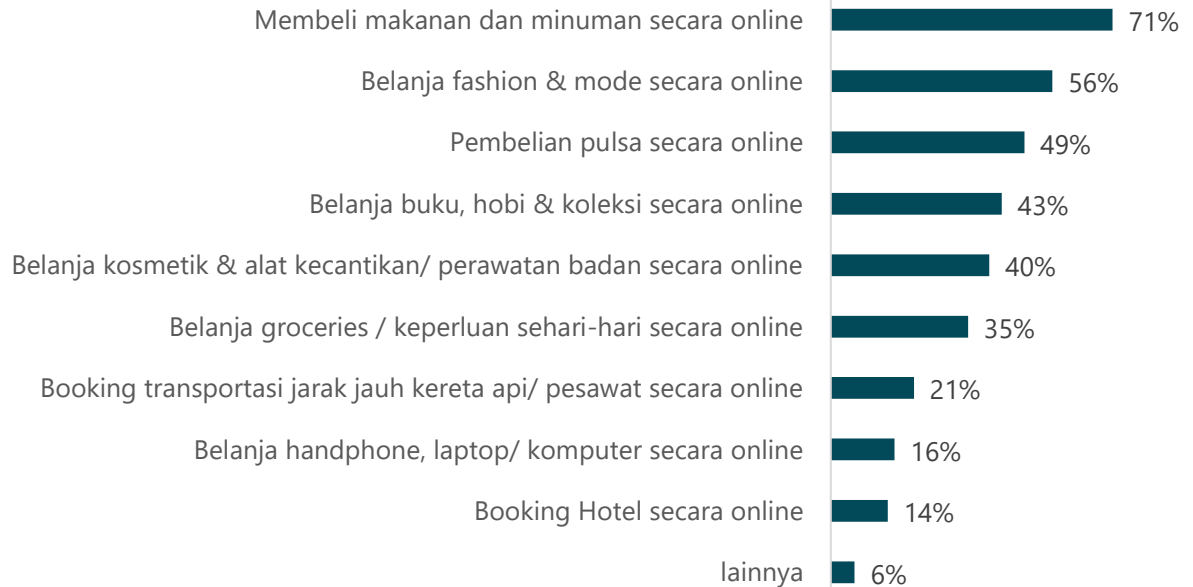
Aktivitas belanja online dalam 6 bulan terakhir oleh responden meningkat (54%)

Frekuensi belanja online dalam 6 bulan terakhir



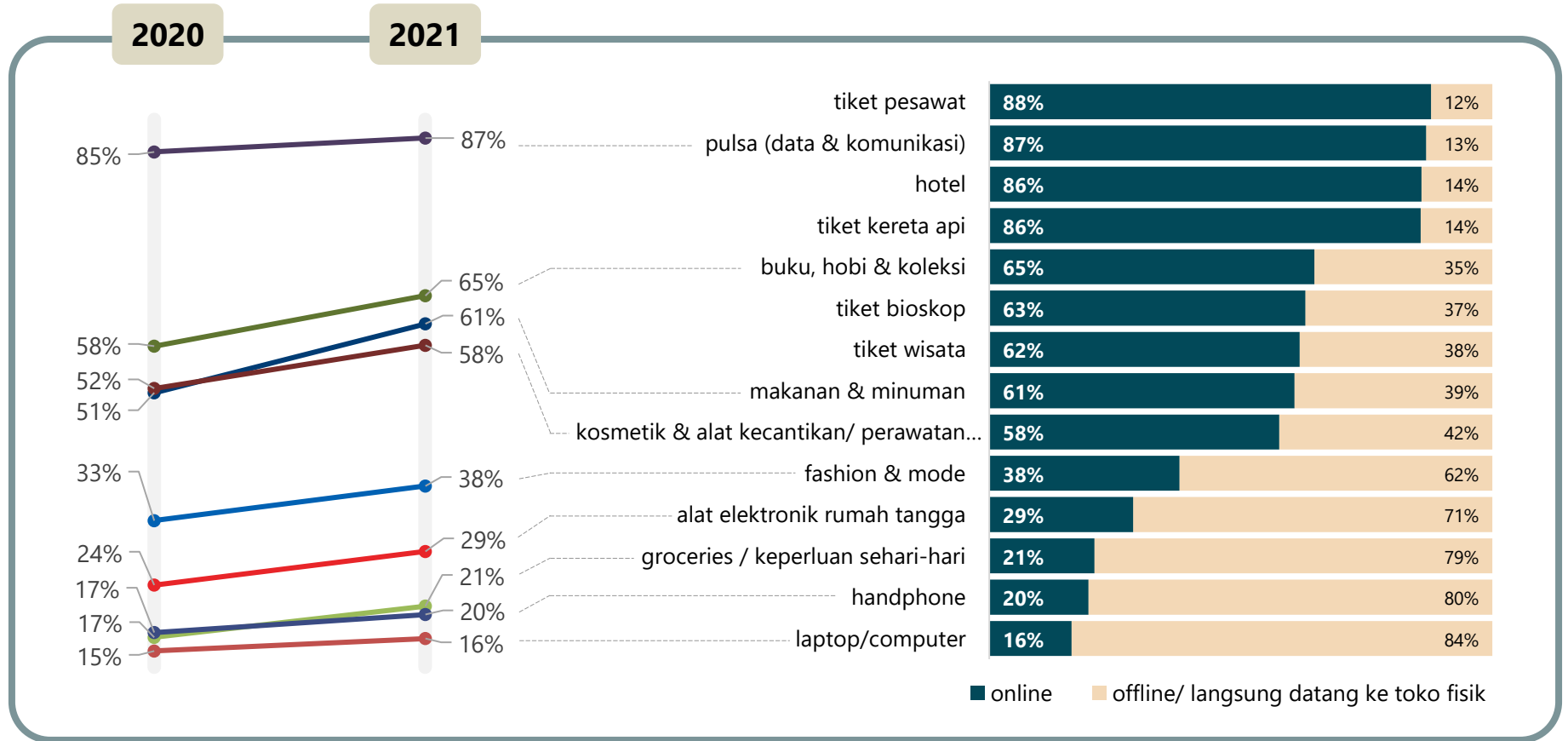
Jumlah responden menjawab, n= 2037

Kegiatan belanja online yang mengalami peningkatan

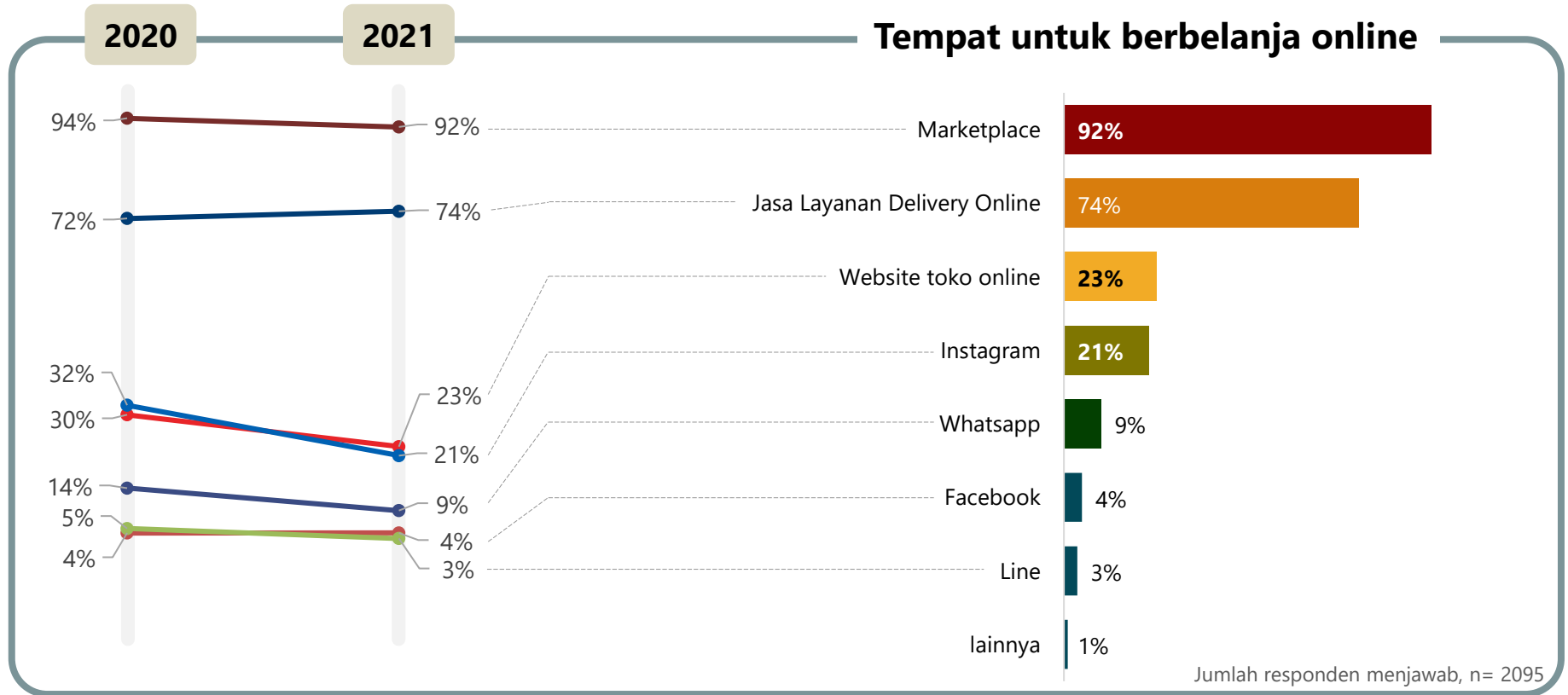


Jumlah responden menjawab, n= 1106

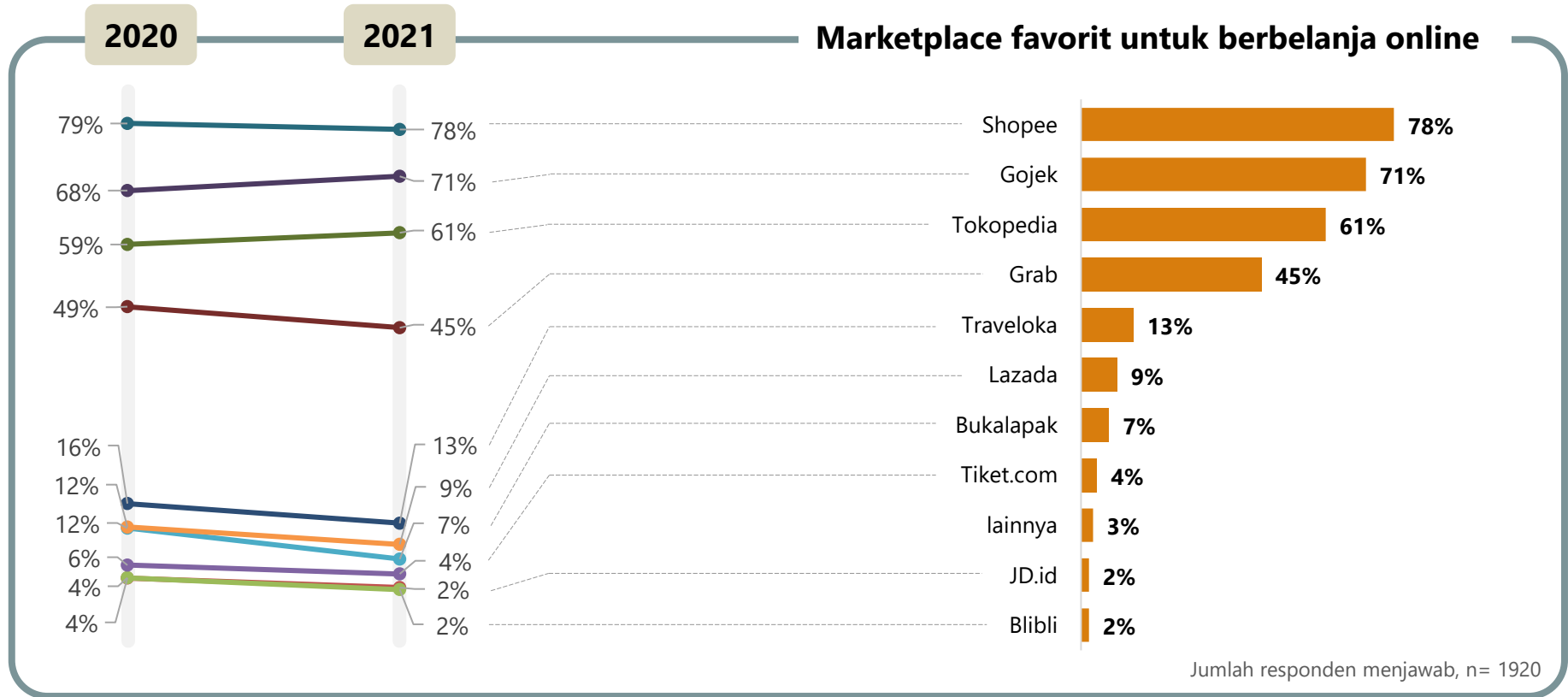
Kecenderungan dalam berbelanja online, dibanding secara fisik



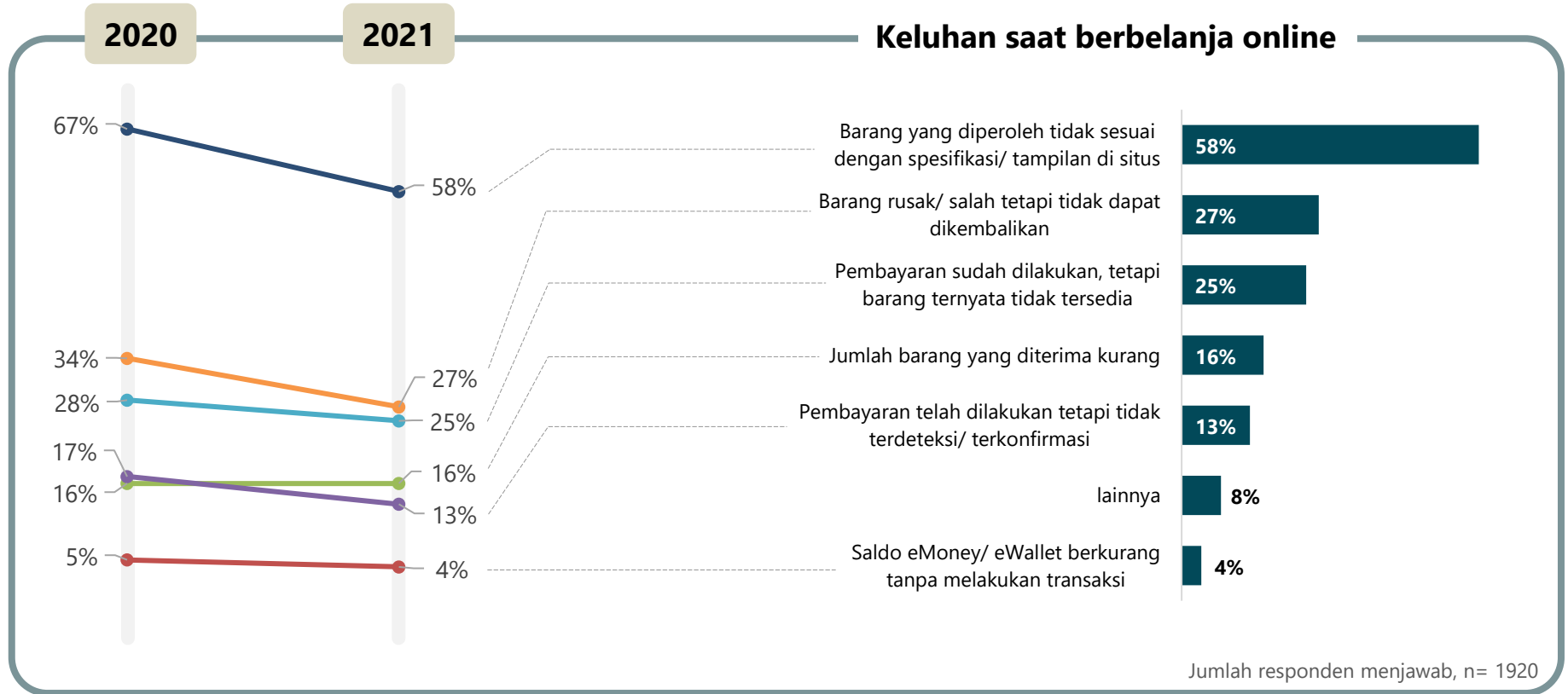
92% responden memilih berbelanja online di marketplace.



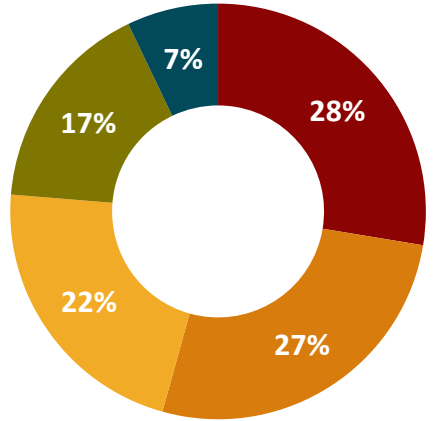
78% responden memilih Shopee sebagai marketplace favorit.



Kendala/keluhan yang pernah dialami saat belanja online

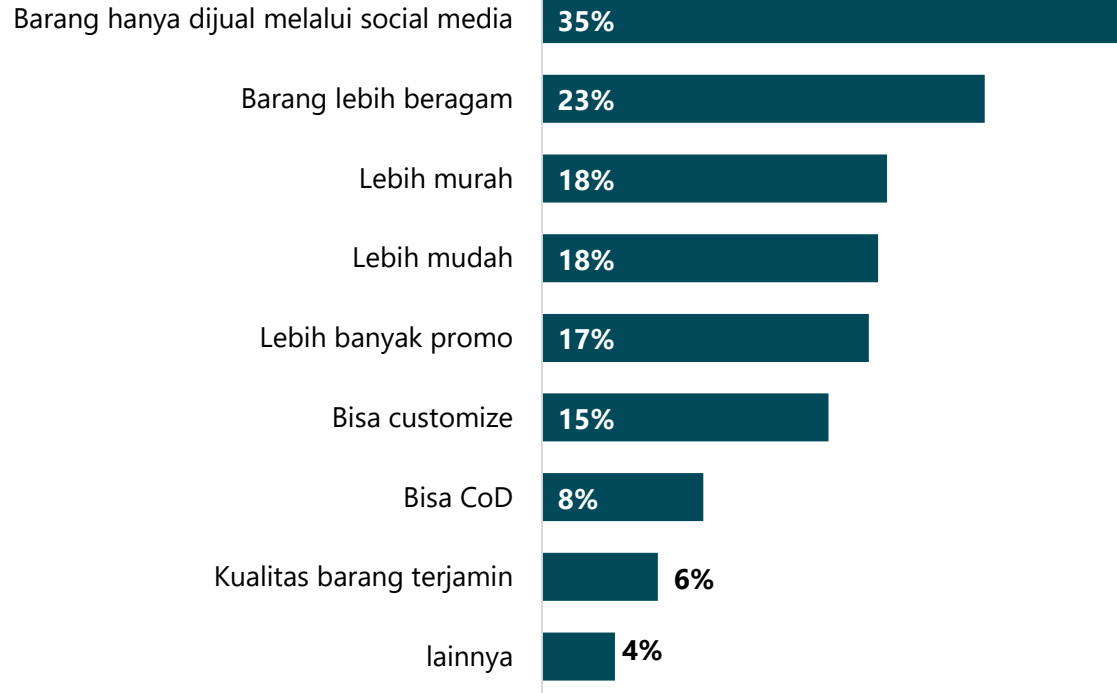


24% responden berbelanja melalui social media lebih dari 2 kali sebulan. Alasan berbelanja di social media karena barang hanya dijual melalui social media (35%)



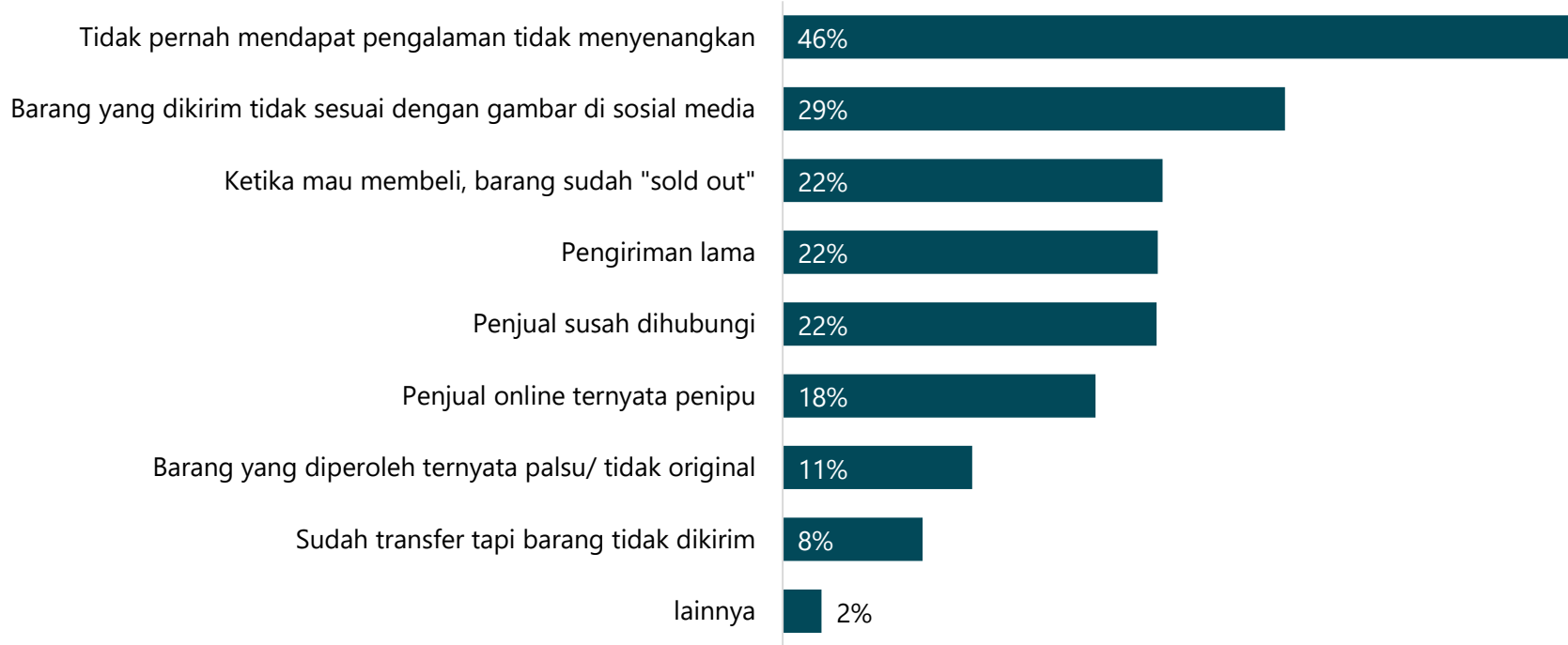
- Tidak Pernah
- Sangat jarang
- Jarang (kurang lebih 1 kali sebulan)
- Sering (2-5 kali sebulan)
- Sangat Sering (> 5 kali sebulan)

Jumlah responden menjawab, n= 2025



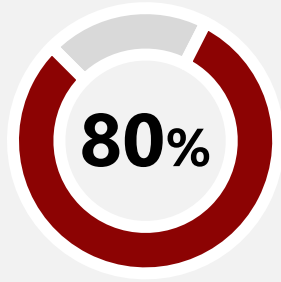
Jumlah responden menjawab, n= 1466

Pengalaman tidak menyenangkan ketika belanja online di social media



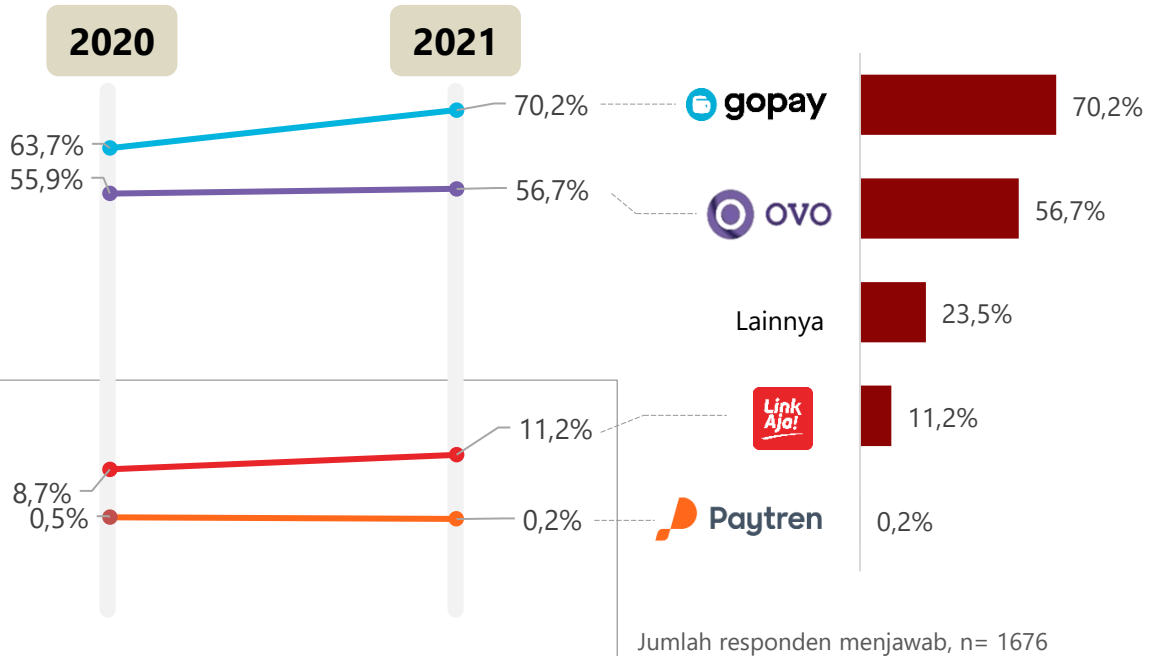
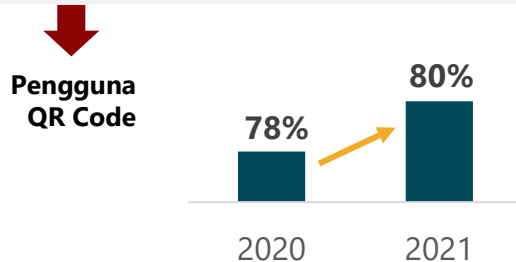
Jumlah responden menjawab, = 1466

80% responden pernah bertransaksi menggunakan QR code.
70% dari responden pengguna QR Code menggunakan QR code milik Gopay.

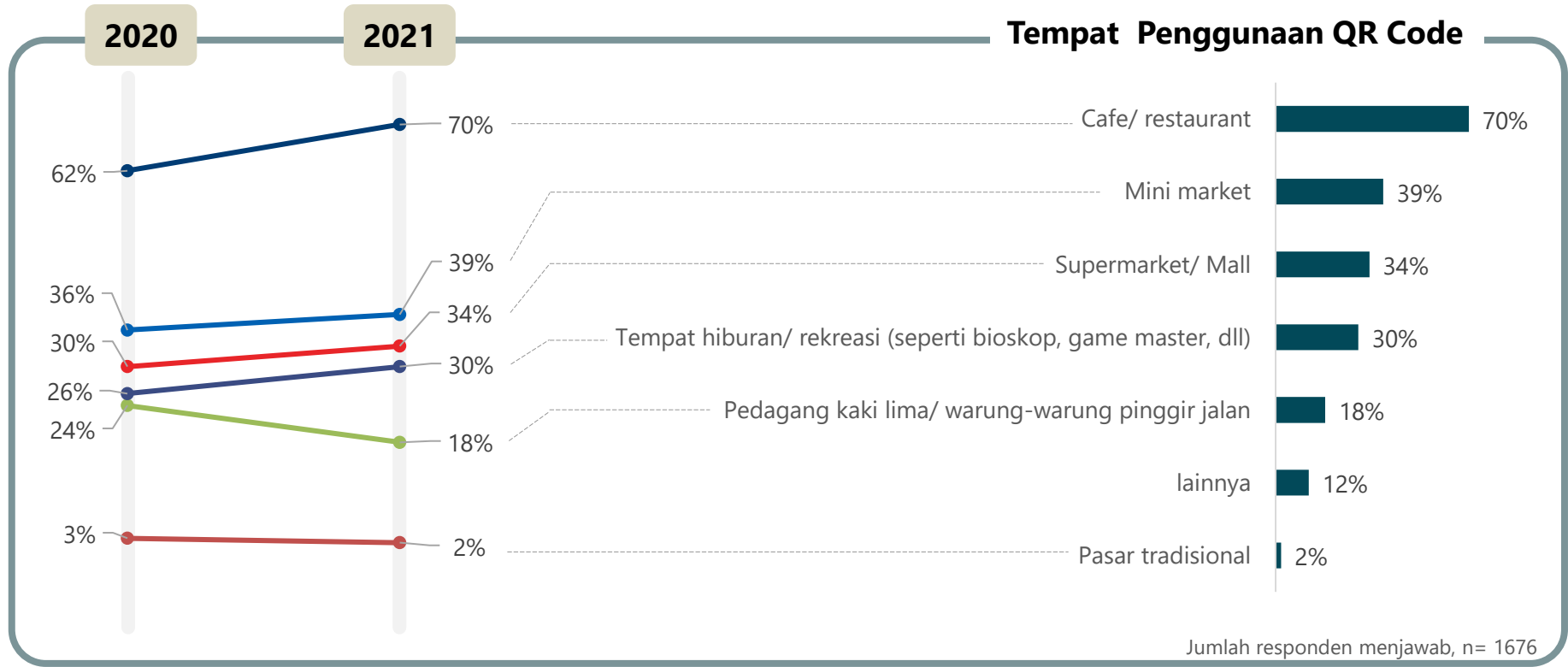


Responden pernah menggunakan layanan pembayaran melalui QR Code

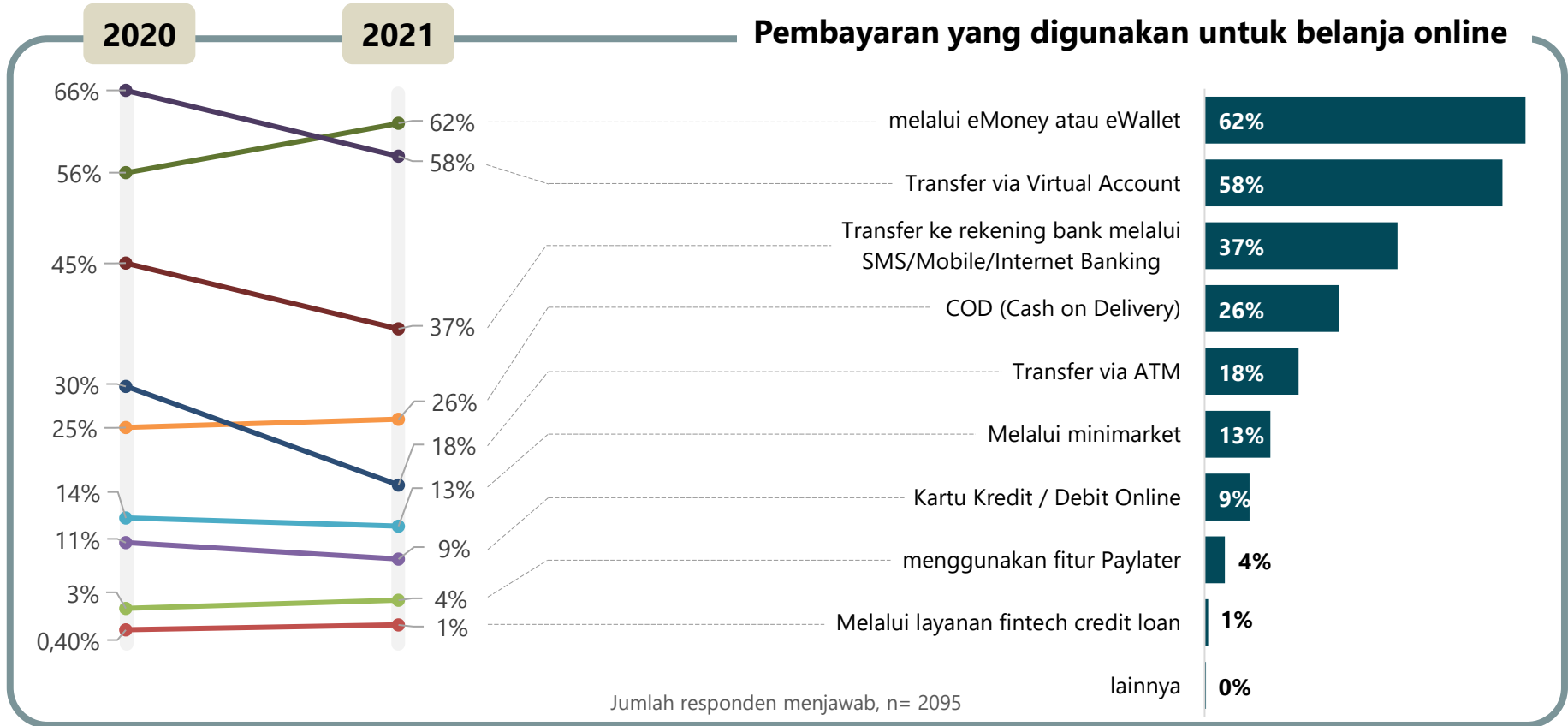
*jumlah responden yang menjawab, n = 2095



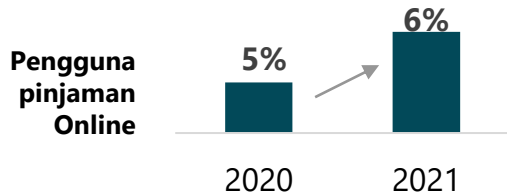
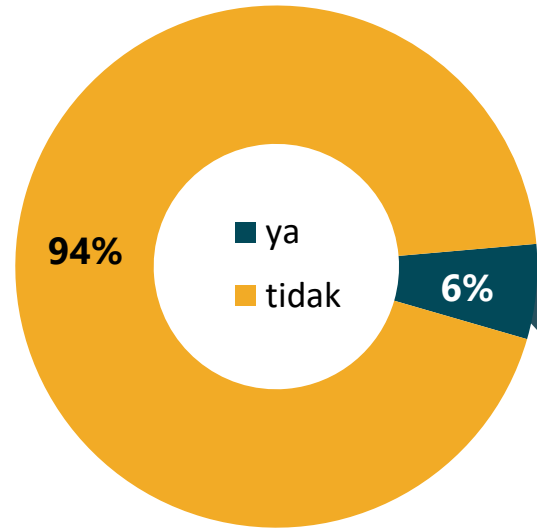
70% dari responden yang pernah menggunakan qr code, pernah melakukan transaksi qr code di kafe/restoran



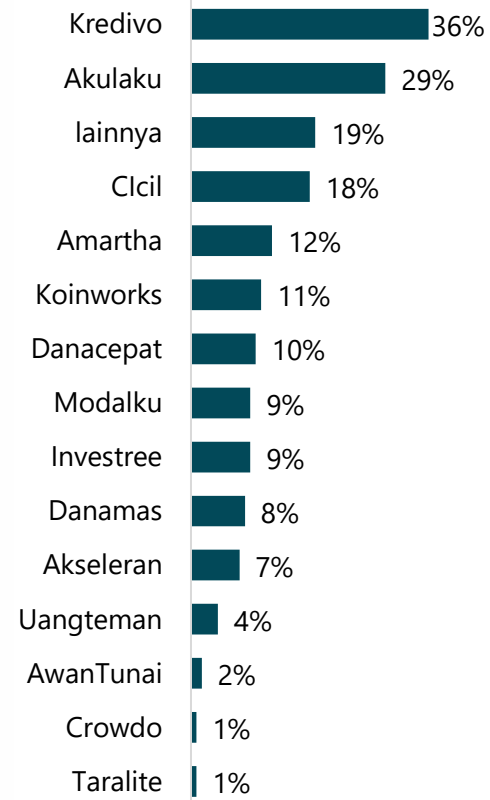
Sistem pembayaran yang digunakan saat berbelanja online , terjadi CROSSOVER antara Virtual Account dan eMoney.



6% responden menggunakan pinjaman online

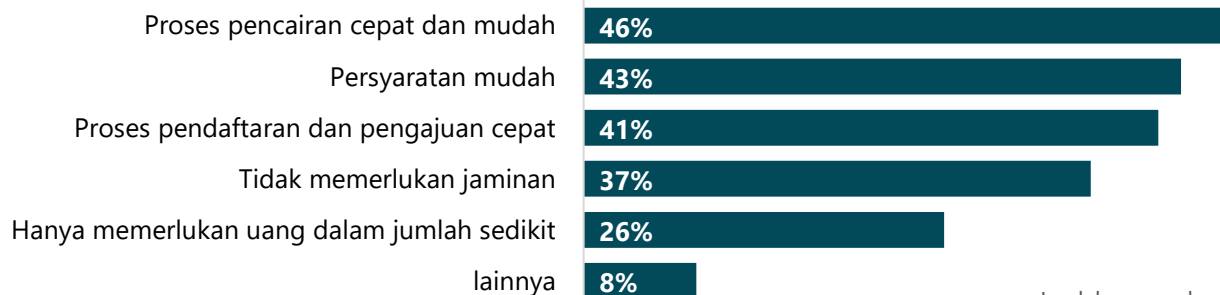


Jumlah responden menjawab, n = 2095



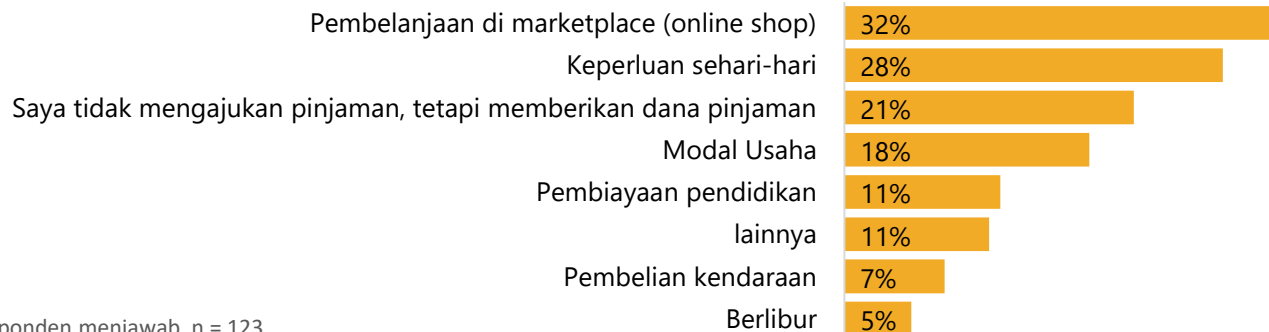
Persyaratan mudah (43%) menjadi alasan memilih pinjaman online. Sementara itu pinjaman online digunakan untuk belanja online (32%), keperluan sehari-hari (28%), maupun modal usaha (18%).

Alasan lebih memilih Fintech Lending



Jumlah responden menjawab, n = 123

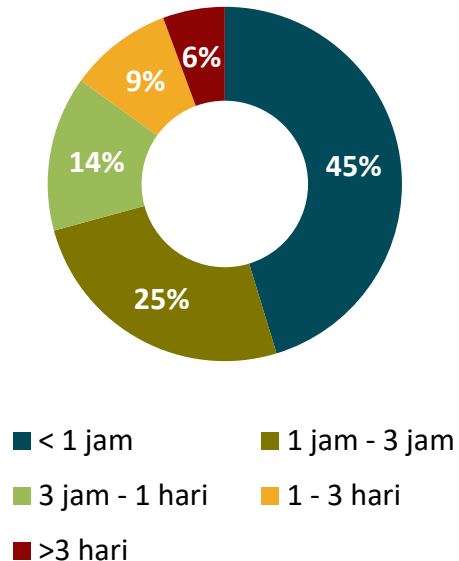
Tujuan pinjaman



Jumlah responden menjawab, n = 123

**Lamanya proses pengajuan pinjaman online kurang dari 1 jam (45%);
Jumlah pinjaman kurang dari satu juta (50%),
serta jangka waktu pinjaman kurang dari 1 bulan (40%)**

Lamanya Proses Pengajuan



Jumlah responden menjawab, n = 106

Nominal Pengajuan



Jumlah responden menjawab, n = 107

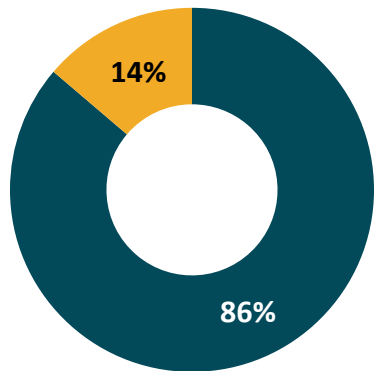
Jangka Waktu Pinjaman



Jumlah responden menjawab, n = 106

**14% responden menyatakan proses pengajuan pinjaman melibatkan proses verifikasi.
86% lainnya hanya menggunakan kartu penduduk dan kartu keluarga.**

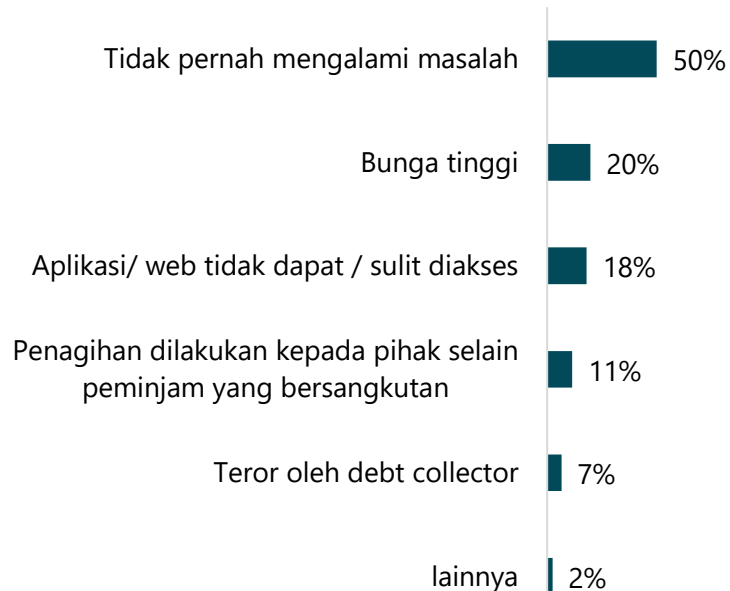
Proses Verifikasi Saat Pengajuan



- Tidak, hanya perlu menggunakan foto KTP dan KK
- Ya, ada proses verifikasi. Mohon jelaskan

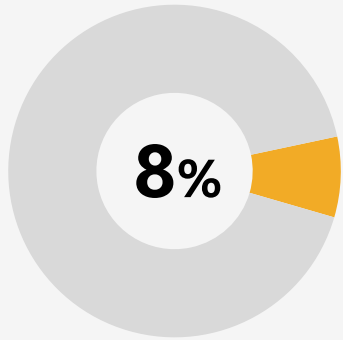
Jumlah responden menjawab, n = 109

Masalah yang pernah dialami selama pengajuan



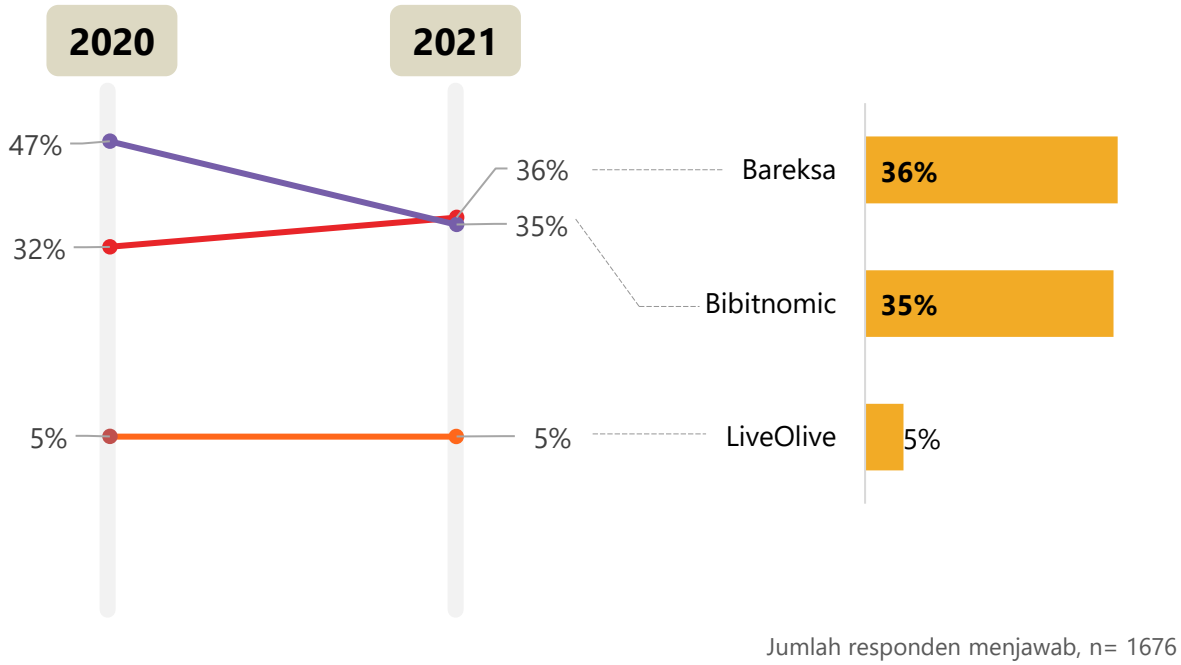
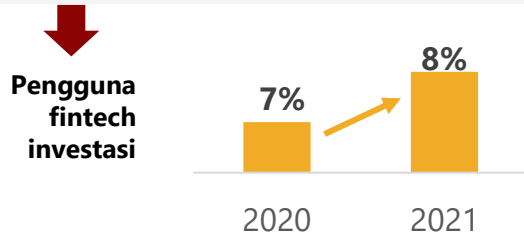
Jumlah responden menjawab, n = 123

8% Responden menggunakan layanan fintech untuk investasi. 71% di antaranya menggunakan Bareksa dan Bibit.

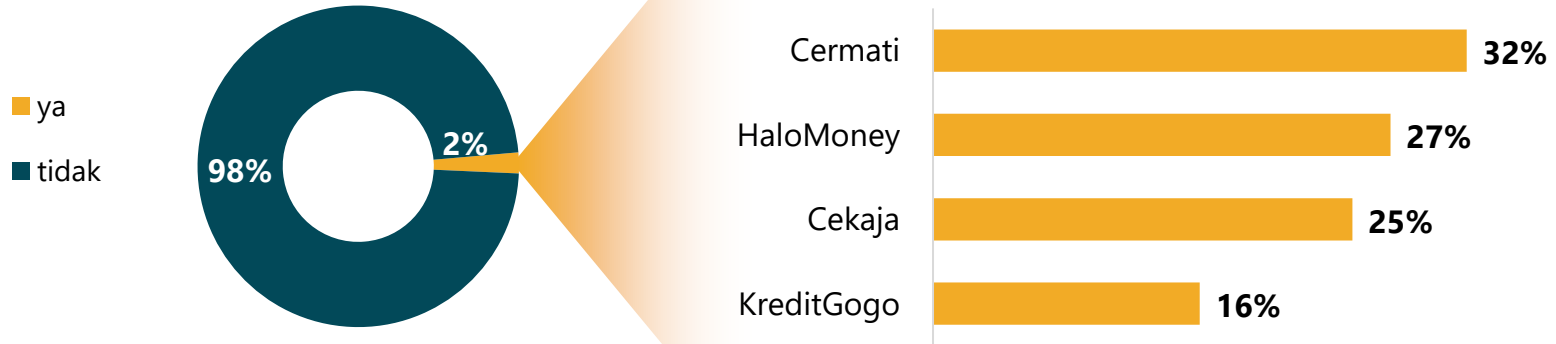


Responden pernah menggunakan layanan fintech untuk investasi

*jumlah responden yang menjawab, n = 2095

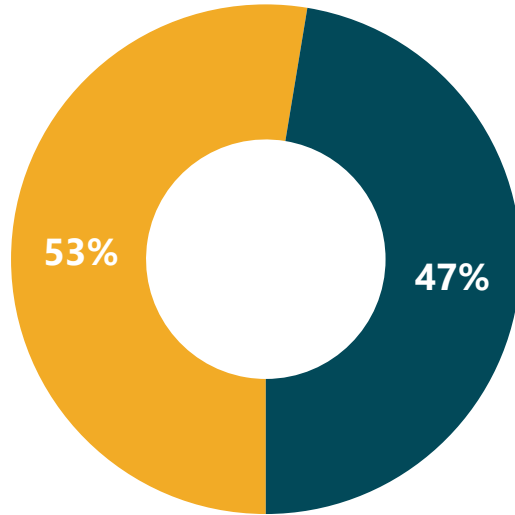


Responden belum menggunakan layanan fintech untuk market provisioning (untuk membandingkan produk seperti harga, fitur atau manfaat).



Jumlah responden menjawab, n = 2095

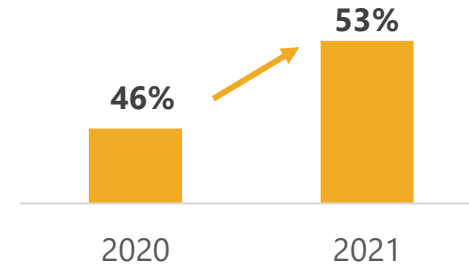
Lebih dari separuh responden (53%) mengetahui keberadaan regulator OJK/BI yang mengatur fintech di Indonesia



■ Ya Tahu ■ Tidak Tahu

Jumlah responden menjawab, n = 1878

Mengetahui
regulasi OJK



Remarks



Ali Akbar
CEO
Sharing Vision

Mayoritas responden mengkhawatirkan terjadinya kebocoran data persona pada aplikasi keuangan.

"Kekhawatiran ini karena ini makin adanya ketergantungan kita terhadap online. Artinya, makin online kita harus makin hati-hati. Artinya kita jangan percaya ke satu platform saja, tapi harus ada backup lainnya."

<https://wartaekonomi.co.id/read384032/data-pribadi-aplikasi-e-wallet-masih-rawan-bocor>



Nur Islami Javad
Chief DEF
Sharing Vision

"Tren di 2022 ini semakin digital. Bagaimana caranya kita bisa hidup dari rumah, kita bisa cuan dari rumah, kita bisa bahagia dari rumah, itu mungkin konteks buat 2022"

<https://inet.detik.com/business/d-5879218/nft-diprediksi-bakal-makin-menjamur-tahun-2022>

IT BUSINESS OUTLOOK 2022

eChannel · Fintech · eCommerce · eLifestyle

THANK YOU! WELCOME 2022.

visit us

www.sharingvision.com

SHARING VISION™
www.sharingvision.com

✉ info@sharingvision.com

📺 [@sharing_vision](https://www.instagram.com/@sharing_vision)

📺 [Sharing Vision Indonesia](https://www.youtube.com/Sharing Vision Indonesia)

🌐 [pt-sharing-vision-indonesia](https://www.linkedin.com/company/pt-sharing-vision-indonesia)