

**Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan:
Perlindungan Konsumen Pada *Fintech***

Jakarta : Departemen Perlindungan Konsumen

OJK, 2017.

i-ix, 86 hlm.; 17,6 x 25 cm

© 2017 Otoritas Jasa Keuangan

Cetakan ke-1 : Desember 2017

Kajian Perlindungan Konsumen Pada *Fintech* ini disusun oleh
Departemen Perlindungan Konsumen - Otoritas Jasa Keuangan.

Gedung Soemitro Djojohadikusumo
Jl. Lapangan Banteng Timur No. 2-4
Jakarta 10710

www.ojk.go.id

PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA *FINTECH*

KAJIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

Tim Penyusun

Pengarah

Rudi Saleh Susetyo

(Kepala Departemen Perlindungan Konsumen)

Agus Fajri Zam

(Direktur Pelayanan Konsumen)

Hudiyanto

(Deputi Direktur Pelayanan Konsumen)

Tim Penulis

Sarwin Kiko Napitupulu

(Kepala Sub Bagian, Direktorat Pelayanan Konsumen)

Aldi Firmansyah Rubini

(Staf, Direktorat Pelayanan Konsumen)

Kurniatul Khasanah

(Staf, Direktorat Pelayanan Konsumen)

Aryanti Dwi Rachmawati

(Staf, Direktorat Pelayanan Konsumen)



Kata Pengantar

Sebagaimana amanah yang tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan harus mampu melindungi konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, hal baru terkait perlindungan konsumen terus bermunculan. Saat ini, *Financial Technology* atau *Fintech* merupakan hal dan tantangan yang harus OJK hadapi di tengah inovasi sektor jasa keuangan yang dinamis.

Teknologi telah merubah tatanan industri jasa keuangan. Konsumen dan masyarakat yang sudah mengenal internet dan kemudahan mengakses layanan jasa keuangan melalui *gadget*, telah mendorong para pelaku industri untuk terus menciptakan produk dan layanan jasa keuangan yang mudah, cepat dan nyaman untuk digunakan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Peran aktif dari para otoritas pengaturan dan pengawasan terkait sangatlah diperlukan untuk menyusun pengaturan dan melakukan pengawasan produk dan layanan *Fintech* dengan tetap memerhatikan aspek perlindungan konsumen.

Di dalam kajian ini secara garis besar membahas terkait perkembangan *Fintech* di Indonesia baik yang dikembangkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) maupun oleh perusahaan *start-up* serta bagaimana pengaturan dan aspek perlindungan konsumen yang harus diperhatikan oleh OJK selaku regulator. Kajian ini pun membahas mengenai risiko dan hal – hal lainnya yang perlu diketahui dan diperhatikan oleh konsumen dan para penyedia layanan *Fintech*.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi memberikan masukan dalam rangka penulisan kajian ini. Semoga kajian ini mampu memberikan sumbangsih bagi peningkatan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Jakarta, Desember 2017

Kepala Departemen Perlindungan Konsumen

Rudi Saleh Susetyo

Daftar Isi

Tim Penyusun	ii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Executive Summary	vii
Bab I Pendahuluan	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Tujuan dan Manfaat Kajian	6
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Metode Kajian	7
Bab II Pengertian, Jenis, dan Pengaturan	
Fintech	8
2.1. Pengertian <i>Financial Technology</i> (<i>Fintech</i>)	8
2.2. Jenis-jenis <i>Fintech</i>	10
2.3. Regulasi <i>Fintech</i> di Beberapa Negara	11
2.3.1. Singapura	11
2.3.2. China	13
2.3.3. Amerika Serikat	14
2.3.4. Inggris	15
2.3.5. Australia	16
2.3.6. India	17
Bab III <i>Fintech</i> di Indonesia	19
3.1. Pengembangan <i>Fintech</i> di Sektor Jasa Keuangan	19
3.1.1. Industri Perbankan	20
3.1.2. Industri Pembiayaan dan Investasi	21
3.1.3. Industri Asuransi	22

3.2. Jenis-Jenis <i>Fintech</i> yang Berkembang di Indonesia	24
3.2.1. <i>Digital Payment</i>	25
3.2.2. <i>Financing and Investment</i>	28
3.2.3. <i>Account Aggregator</i>	35
3.2.4. <i>Information and Feeder Site</i>	40
3.2.5. <i>Personal Finance</i>	44
3.3. Regulasi <i>Fintech</i> di Indonesia	48
3.3.1. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	48
3.3.2. Bank Indonesia (BI)	58
3.3.3. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia	62

Bab IV Perlindungan Konsumen *Fintech* di

Indonesia	65
4.1. Analisa Aspek Perlindungan Konsumen Pada <i>Fintech</i>	65
4.2. Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen <i>Fintech</i> di Indonesia	70
1. Pengawasan dan pengaturan yang berfokus pada <i>Fintech</i> yang telah berkembang dan digunakan di Indonesia	70
2. Peningkatan koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait	72
3. Penyiapan mekanisme penyelesaian sengketa pada <i>Fintech</i> startup	73
4. Peningkatan legitimasi <i>Fintech</i>	74

Bab V Simpulan dan Saran

5.1. Simpulan	76
5.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	82
GLOSARIUM	84

Executive Summary

Dalam upaya meningkatkan indeks keuangan inklusif di Indonesia, pemerintah telah menyusun Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) serta mendirikan Komite Nasional untuk keuangan inklusif yang terdiri dari Presiden, Wakil Presiden Republik Indonesia, Gubernur Bank Indonesia, Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan, dan 13 Kementerian terkait lainnya. Dalam SNKI tersebut, *Fintech* disebut sebagai salah satu penopang dari lima pilar keuangan inklusif. *Fintech* diharapkan dapat menghadirkan berbagai produk dan jasa keuangan yang mudah dan nyaman untuk digunakan oleh masyarakat yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Sebagai langkah untuk memastikan optimalisasi *Fintech* bagi pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan di Indonesia serta pencegahan adanya potensi gangguan stabilitas sistem keuangan, diperlukan pembahasan mengenai bagaimana mencapai keseimbangan antara kemudahan dan fleksibilitas teknologi yang ditawarkan oleh *Fintech* dengan aspek regulasi dan perlindungan konsumennya. Regulator dapat mengawasi *Fintech* dengan memperhatikan faktor-faktor seperti keamanan, perlindungan konsumen, pelayanan, inklusivitas, dan mitigasi risiko (terutama risiko teknologi informasi dan *cyber crime*). OJK sebagai regulator yang sekaligus menjalankan fungsi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan perlu melihat dan mempelajari praktik pengawasan *Fintech* di berbagai negara lain untuk menyusun serta mengimplementasikan regulasi terkait *Fintech*, baik *Fintech* yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan yang telah diawasi oleh regulator (*regulated*) maupun *Fintech* yang belum mendapatkan izin (*unregulated, start-up*).

Fintech telah semakin berkembang dan beberapa negara seperti Singapura, Cina, Amerika, Inggris, Australia dan India telah menaruh perhatian tinggi terhadap regulasi dan pengawasan *Fintech*. *Monetary Authority of Singapore* (MAS) dan regulator Australia telah mengeluarkan *Fintech Regulatory Sandbox* serta

Cina yang mengeluarkan *the Guiding Opinions on Promotion of Healthy Development of Internet Finance* sebagai Regulasi *Fintech*. Sedangkan di Indonesia, regulator telah mengeluarkan regulasi, pelaksanaan edukasi, dan pengawasannya. Sebagai contoh, Bank Indonesia (BI) telah meresmikan *Fintech Office* (dilengkapi dengan *regulatory sandbox*) yang berfungsi sebagai katalisator atau fasilitator, *business intelligence*, asesmen, serta koordinasi dan komunikasi. Sedangkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan peraturan mengenai *Peer-to-Peer Lending* serta membentuk struktur organisasi yang mengatur, mengawasi, dan mendukung inovasi *Fintech*.

OJK beserta regulator terkait dapat melakukan pengawasan dan pengaturan yang lebih berfokus pada *Fintech* yang telah berkembang dan digunakan di Indonesia, mempererat koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait, penyiapan mekanisme penyelesaian sengketa pada *Fintech startup*, serta peningkatan legitimasi *Fintech* di Indonesia.

Berdasarkan penelaahan dan kajian yang telah dilakukan, beberapa masukan dan saran terkait *Fintech* antara lain:

1. Diperlukan koordinasi dengan beberapa lembaga terkait *Fintech*, antara lain Bank Indonesia (BI) dan Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemkominfo). Dalam hal ini, BI berperan sebagai regulator dan pengawas sistem pembayaran sedangkan Kekominfo dari sisi Teknologi Informasi khususnya perlindungan data pribadi Konsumen (*cybersecurity*) dan tanda tangan digital (*digital signature*).
2. Pembentukan *Cybersecurity Forum* yang dapat mempermudah koordinasi dengan seluruh *stakeholder Fintech* apabila terjadi insiden serangan siber dan melakukan pertukaran informasi tentang mitigasi risikonya.
3. Penyusunan ketentuan dan standar mekanisme penanganan pengaduan konsumen dan penyelesaian sengketa pada

para pelaku *Fintech* melalui mekanisme *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan mengkaji penerapan penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR).

4. OJK melakukan pengawasan pemasaran produk dan layanan *Fintech* yang dilakukan melalui sarana media *online*.
5. Implementasi trustmark bagi seluruh situs dan aplikasi yang dimiliki oleh PUJK di bawah pengawasan OJK. Hal ini diperlukan untuk mempermudah masyarakat dan konsumen dalam memilih dan menggunakan produk dan layanan keuangan secara lebih aman serta menghindarkan masyarakat dari penawaran produk yang tidak bertanggung jawab dan berpotensi merugikan



I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan dengan penduduk terbanyak di Asia, memiliki lebih dari 260 juta penduduk yang tersebar di antara 17.000 pulau dan tersebar dari barat ke timur dan dari utara ke selatan.

Kondisi geografis seperti ini menimbulkan tantangan dan masalah yang berkaitan dengan aspek pemerataan pembangunan dan perkembangan ekonomi, termasuk diantaranya adalah masalah keuangan inklusif. Keuangan inklusif merupakan hal yang sangat penting untuk segera diwujudkan dan ditingkatkan pencapaiannya di Indonesia karena hal tersebut diyakini akan mendukung program penanggulangan kemiskinan dan penurunan kesenjangan kemampuan ekonomi masyarakat.

Pemerintah memberikan perhatian serius terkait keuangan inklusif, yang dibuktikan dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Disebutkan dalam peraturan dimaksud bahwa sistem keuangan inklusif diwujudkan melalui akses masyarakat terhadap layanan keuangan sehingga dapat meningkatkan kemampuan ekonomi dan membuka jalan untuk keluar dari kemiskinan serta mengurangi kesenjangan ekonomi. Namun kenyataannya, jika dibandingkan dengan beberapa negara tetangga di Asia, Indeks Keuangan Inklusif di Indonesia masih relatif lebih rendah. Berdasarkan data *Global Index* 2014, baru sekitar 36% penduduk dewasa di Indonesia yang memiliki akses keuangan pada lembaga keuangan formal. Dari data survei 2016 yang dikeluarkan oleh OJK pada Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI), disebutkan bahwa indeks literasi keuangan sebesar 29,7%.

Berdasarkan Perpres No. 82 di atas, pemerintah telah

mendirikan Dewan Nasional Keuangan Inklusif yang keanggotaannya terdiri dari Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia, Menko Perekonomian, Gubernur Bank Indonesia, Ketua Dewan Komisiner OJK, dan 12 Kementerian terkait lainnya. Implementasi dari SNKI ditujukan untuk mencapai target keuangan inklusif yaitu persentase jumlah penduduk dewasa yang memiliki akses layanan keuangan pada lembaga keuangan formal menjadi sebesar 75% pada akhir tahun 2019.

Dalam SNKI disebutkan bahwa aspek penggunaan teknologi informasi dan inovasi merupakan salah satu *enabler* yang mendorong perluasan akses dan penggunaan produk keuangan. Bahkan pada penjelasan Pilar dan Fondasi SNKI, digambarkan bahwa infrastruktur dan teknologi informasi menjadi salah satu fondasi yang mendukung kelima pilar SNKI yang meliputi : Pilar Edukasi Keuangan, Pilar Hak Properti Masyarakat, Pilar Fasilitas Intermediasi dan Saluran Distribusi Keuangan, Pilar Layanan Keuangan pada Sektor Pemerintah, dan Pilar Perlindungan Konsumen.

Berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan inovasi di sektor jasa keuangan di Indonesia, maka saat ini dapat dilihat perkembangan yang cukup signifikan. Beragam layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi atau yang sering disebut sebagai *Financial Technology (Fintech)* telah menjadi hal yang umum di masyarakat, baik yang ditawarkan oleh lembaga keuangan yang diawasi oleh OJK (seperti layanan pada bank, asuransi, atau lembaga keuangan terdaftar lainnya) maupun yang ditawarkan oleh perusahaan *start-up* (perusahaan yang belum terdaftar dan diawasi oleh OJK). *Fintech* sudah semakin diterima oleh masyarakat karena dapat menghadirkan beragam layanan yang relatif menarik, mudah digunakan, dan nyaman untuk digunakan oleh konsumen. Memperhatikan data Asosiasi Fintech Indonesia (AFI), jumlah perusahaan *Fintech* di Indonesia tumbuh 78% pada periode 2015-2016. Sampai dengan November 2016, tercatat sebanyak 103 perusahaan *start-up* Fintech yang terdaftar di AFI. Melihat perkembangan dan potensi tersebut, maka *Fintech* diharapkan dapat berperan sebagai pendukung untuk meningkatkan tingkat inklusi keuangan di Indonesia.

Fintech sendiri telah mendapatkan momentum global, begitu juga di Indonesia. Hal ini tidak mengherankan mengingat Indonesia diperkirakan akan menjadi salah satu pasar ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara pada tahun 2025. Dengan kelompok masyarakat berpendapatan menengah (*middle income*) yang terus tumbuh, potensi faktor demografi (porsi penduduk usia produktif yang besar), populasi pengguna teknologi digital yang makin besar, dan jumlah pengguna internet yang diperkirakan akan mencapai 200 juta pada tahun 2020, membuat peluang untuk tumbuhnya industri *Fintech* di Indonesia menjadi semakin prospektif. *Boston Consulting Group (BCG)*¹ memprediksi bahwa di jumlah penduduk *middle-income and affluent consumer (MAC)* di Indonesia akan mencapai 141 juta di tahun 2020. Kelompok penduduk MAC merupakan kelompok masyarakat yang secara sosial-ekonomi menggunakan pendapatannya untuk kebutuhan konsumsi rumah tangga, kendaraan, dan layanan keuangan. Laporan *PriceWaterhouseCoopers (PwC)* tahun 2016 berjudul *Financial Service Technology 2020 on Beyond : Embracing Disruption*, mengungkapkan bahwa *Fintech* akan mengubah format bisnis industri jasa keuangan di masa mendatang.

Berkembangnya industri *Fintech* di Indonesia didukung oleh makin meningkatnya jumlah pengguna internet dan *smartphone* di Indonesia. Berdasarkan hasil survei Statistik Pengguna Internet Indonesia tahun 2016 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia², jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2016 adalah 132,7 juta pengguna atau sekitar 51,5% dari total penduduk Indonesia. Dari total 132,7 juta pengguna internet tersebut, sebesar 63,1 juta atau sekitar 47,6% pengguna menggunakan perangkat *mobile (smartphone)*. Dengan kemudahan yang diberikan, internet dan *smartphone* menjadi hal yang penting bagi masyarakat Indonesia dan akhirnya mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan transaksi produk dan jasa, termasuk layanan jasa keuangan. Saat ini, rata-rata masyarakat Indonesia yang berumur 20-40 tahun telah melakukan bentuk transaksi produk maupun jasa secara *online*.

Fintech tidak dapat dipisahkan dari penetrasi internet dan *smartphone* di dunia karena membuat konektivitas menjadi lebih

¹Boston Consulting Group. 2013. *Asia's Next Big Opportunity : Indonesia's Rising Middle-Class and Affluent Consumers*

²Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2016. *Infografis: Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Jakarta: Indonesia.

mudah, baik antara bisnis kepada perorangan (*Business-to-Peer/B-to-P*), perorangan kepada perorangan (*Peer-to-Peer/P-to-P*), dan pemerintah (*Government*) kepada perorangan (*Government-to-Peer/G-to-P*).

Namun demikian, untuk memastikan optimalisasi peran dari *Fintech* bagi pertumbuhan ekonomi di masyarakat dan inklusi keuangan di Indonesia, maka diperlukan kajian mengenai bagaimana mencapai keseimbangan antara kemudahan dan fleksibilitas layanan keuangan yang ditawarkan oleh *Fintech* dengan aspek perlindungan konsumennya. Karena tanpa keseimbangan tersebut, *Fintech* justru berpotensi mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan dan stabilitas perekonomian. Harus dapat dipastikan agar pengguna *Fintech* memperoleh perlindungan konsumen yang memadai, seperti penyediaan informasi yang lengkap tentang karakteristik dari produk dan layanan yang digunakannya, manfaat, risiko, biaya, dan keamanan datanya.

Sehubungan dengan hal tersebut, para otoritas keuangan perlu memperkuat perannya dalam mengawasi *Fintech* dengan memperhatikan faktor-faktor utama seperti aspek keamanan, perlindungan konsumen, pelayanan, inklusivitas, dan mitigasi risiko (terutama risiko teknologi informasi dan *cyber crime*).

Memperhatikan hal-hal di atas, maka OJK merasa perlu untuk mengkaji praktik pengawasan *Fintech* di berbagai negara lain yang telah menyusun dan mengimplementasikan pengaturan dan perlindungan konsumen terkait *Fintech*, baik *Fintech* yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan yang telah diawasi oleh regulator (*regulated*) maupun *Fintech* yang belum mendapatkan izin (*start-up, unregulated*). Hal ini dinilai penting mengingat pengembangan *Fintech* merupakan bagian dari peta strategi OJK dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan.

Kajian ini akan melengkapi upaya sebelumnya, dimana pada rangkaian acara 2016 *FinCoNet Annual General Meeting* dimana OJK bertindak selaku *host* di Jakarta, OJK menyelenggarakan seminar setengah hari yang dengan tema : “*Fast Innovation and Development of Fintech : Striking a Balance Between Financial Inclusion and Consumer Protection*”. Seminar ini bertujuan agar

OJK dan anggota dari *FinCoNet* mendapatkan gambaran tentang strategi yang tepat dalam mengembangkan *Fintech* namun tetap memperhatikan aspek perlindungan konsumennya.

Dalam melakukan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK memiliki peran dalam melakukan edukasi dan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat. Peningkatan literasi dan edukasi kepada masyarakat juga akan dikaitkan dengan perkembangan produk *Fintech*.

1.2. Tujuan dan Manfaat Kajian

Penyusunan kajian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut :

- a. Mengetahui karakteristik, jenis, dan sifat dari produk atau layanan *Fintech* yang berkembang di dunia maupun di Indonesia.
- b. Mengetahui aspek pengaturan dan perlindungan konsumen terkait *Fintech* di beberapa negara.
- c. Mengetahui proses bisnis, potensi risiko dan kerawanan layanan *Fintech*.

Manfaat kajian ini adalah untuk menyajikan informasi dan/atau memberikan rekomendasi terhadap aspek perlindungan konsumen pada di Indonesia.

1.3. Ruang Lingkup

Kajian ini mencakup *Fintech* yang berkembang di Indonesia, baik yang telah dikembangkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) maupun yang dikembangkan oleh perusahaan *start-up* (*new entrants*)

1.4. Metode Kajian

Metode yang digunakan dalam penyusunan kajian ini adalah dengan menelaah artikel/literatur, ketentuan seperti peraturan perundang-undangan, perjanjian-perjanjian, pendapat ahli, serta melakukan *knowledge sharing* terkait *Fintech*.

Adapun bahan yang ditelaah dalam kajian ini adalah :

1. Bahan primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kajian ini, antara lain: Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - a. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 - b. PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
 - c. POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi;
 - d. SEOJK 18/SEOJK.02/2017 tentang pelaksanaan tata kelola dan manajemen risiko Teknologi Informasi pada layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi;
 - e. PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money);
 - f. PBI No. 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas PBI No. 11/12/ PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money);
 - g. PBI No 18/17/PBI/2016 tentang Perubahan Kedua atas PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money);
2. Bahan sekunder, yaitu buku, majalah, artikel serta pendapat para ahli dan praktisi terkait dengan *Fintech*.

II. Pengertian, Jenis, dan Pengaturan *Fintech*

2.1. Pengertian *Financial Technology (Fintech)*

Fintech merupakan singkatan dari kata *Financial Technology*, yang dapat diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi teknologi keuangan. Secara sederhana, *Fintech* dapat diartikan sebagai pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan di industri keuangan. Definisi lainnya adalah variasi model bisnis dan perkembangan teknologi yang memiliki potensi untuk meningkatkan industri layanan keuangan³.

Fintech telah berevolusi dalam 3 (tiga) periode, seperti yang dapat diilustrasikan melalui tabel berikut⁴:

Date	1866-1967	1967-2008	2008-Current	
Era	<i>Fintech 1.0</i>	<i>Fintech 2.0</i>	<i>Fintech 3.0</i>	<i>Fintech 3.5</i>
Geography	<i>Global/ Developed</i>	<i>Global/ Developed</i>	<i>Developed</i>	<i>Emerging/ Developing</i>
Key Elements	<i>Infrastructure/ Computerisation</i>	<i>Traditional/ Internet</i>	<i>Mobile/ Start-ups/ New Entrants</i>	
Shift Origin	<i>Linkages</i>	<i>Digitalization</i>	<i>2008 financial crisis/ smartphone</i>	<i>Last mover advantage</i>

Tabel 1: Periode Perkembangan *Fintech*

Periode pertama terjadi pada kurun waktu 1866-1967, dimana di dalam periode ini sektor keuangan dan teknologi pertama kalinya dikombinasikan dalam rangka memperluas jangkauan jasa keuangan. Dalam periode ini, untuk pertama kalinya dibangun infrastruktur keuangan dan teknologi yang dapat mempermudah layanan keuangan untuk dilakukan, seperti pembangunan infrastruktur *Transatlantic Cable* (kabel komunikasi bawah laut), *telex* (jaringan *teleprinter* yang mirip dengan jaringan telepon dan dapat digunakan untuk mengirim surat) dan *Fedwire (Real Time Gross Settlement System/RTGS)* bank sentral yang digunakan di Amerika).

Periode 1967-2008 merupakan periode kedua yang disebut sebagai era *Fintech* 2.0. Tahun ini merupakan tahun transisi perubahan dari era teknologi analog ke digital. Periode ini merupakan inovasi keuangan yang paling penting dimana terdapat peningkatan penggunaan produk dan jasa keuangan yang dikombinasikan dengan penggunaan teknologi yang mendukungnya. Inovasi keuangan yang dibangun di era ini sedikit banyak mempengaruhi perilaku konsumen keuangan, terutama dengan mengurangi aktivitas konsumen keuangan untuk berkunjung ke lembaga jasa keuangan. Beberapa inovasi keuangan yang terdapat di dalam periode ini adalah *Automatic Teller Machine (ATM)*, *SWIFT* (untuk mempermudah transfer luar negeri), telepon seluler, dan penggunaan *internet banking* seiring dengan meningkatnya penetrasi *internet* secara global di periode ini. Perkembangan dan peningkatan penggunaan layanan keuangan dengan inovasi teknologi di era ini didominasi oleh lembaga jasa keuangan tradisional.

Dari tahun 2008 hingga saat ini, merupakan periode ketiga dari perkembangan *Fintech*. Berdasarkan Douglas W. Arner, periode ini terbagi ke dalam dua era *Fintech*, yaitu 3.0 dan 3.5. Peningkatan penggunaan jasa keuangan di dalam era ini meningkat sangat tajam dikarenakan adanya peningkatan jumlah penggunaan *smartphone* dan didukung dengan inovasi produk dan jasa keuangan yang semakin mempermudah konsumen keuangan untuk menggunakan produk dan/atau jasa keuangan. Di dalam era ini, ketergantungan konsumen terhadap teknologi digital sangatlah tinggi. Oleh karena itu di

³International Organization of Securities Commissions. IOSCO Research Report On Financial Technologies (Fintech). 2017.

⁴Arner, Professor Douglas. "Fintech: Evolution And Regulation". 2017. Presentation, diakses melalui http://law.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0011/1978256/D-Arner-Fintech-Evolution-Melbourne-June-2016.pdf

dalam periode ini, terdapat lonjakan jumlah perusahaan *start-up* di sektor jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan layanan dengan lebih cepat, praktis dan mudah bagi para konsumen. Terdapat pula beberapa *start-up* di seluruh dunia yang beroperasi dengan sebelumnya bekerjasama dengan para lembaga jasa keuangan tradisional, seperti bank konvensional. Peningkatan penggunaan *Fintech* di masa ini dapat terlihat dari semakin banyaknya perusahaan *start-up* dan lembaga jasa keuangan tradisional yang saling berlomba dalam mengembangkan aplikasi *mobile* dan *website* yang dapat mengakomodir kebutuhan konsumen keuangan tanpa mengharuskan konsumen untuk bepergian hanya untuk menggunakan atau membeli produk dan jasa keuangan.

2.2. Jenis-Jenis *Fintech*

Seiring dengan berkembangnya teknologi, jenis-jenis *Fintech* pun semakin beragam, diantaranya seperti inovasi teknologi finansial terkait pembayaran dan transfer, lembaga jasa keuangan, dan perusahaan *start-up Fintech* yang menggunakan teknologi baru untuk memberikan layanan yang lebih cepat, murah, dan nyaman.

Perusahaan di sektor pembiayaan dan investasi pun berkompetisi dengan menggunakan inovasi teknologi dalam menjual produk dan jasa keuangannya. Jenis-jenis *Fintech* di sektor ini diantaranya seperti *Peer-to-Peer (P2P) Lending*, *Crowdfunding*, *Supply Chain Finance*, dan lain-lain.

Fintech jenis lainnya yang berkembang di dunia diantaranya, *Robo advisor*, *Blockchain*, *Information and Feeder Site*, dan lain-lain. Seluruh *Fintech* tersebut memberikan kemudahan bagi konsumen keuangan untuk membeli dan menggunakan produk dan jasa keuangan pada saat ini.

Kategori	Jenis-Jenis Fintech					
Payment and Transfer	E-Commerce Payments	Mobile Banking	Mobile and Online Wallet	P2P payments and transfer	Digital / Virtual Currencies	
Alternative Lending and Financing	Crowdfunding (Reward Based, Equity Based, Donation Based, Hybrid Based)		Alternative Lending (Online Balance Sheet Lending, P2P Lending, Lender Agnostic Marketplace)	Emerging/ Developing	Invoice and Supply Chain Finance (Invoice Financing, Supply Chain Finance)	
Lainnya	Robo Adviser	Blockchain	Insurance	Information and feeder Site	Account Aggregator	Online Trading/ Capital Market

Tabel 2: Jenis-Jenis Fintech

2.3. Regulasi Fintech di Beberapa Negara

Beberapa negara dunia, seperti Singapura, China, Amerika Serikat, Inggris, Australia dan India telah menaruh perhatian yang cukup tinggi terhadap perkembangan *Fintech*. Regulator negara-negara tersebut telah melakukan berbagai upaya terhadap perkembangan produk dan layanan *Fintech*, diantaranya dalam hal penyusunan regulasi, membentuk forum komunikasi *stakeholders Fintech*, dan pelaksanaan edukasi.

2.3.1. Singapura

Otoritas Moneter Singapura (*Monetary Authority of Singapore/MAS*) dan Yayasan Riset Nasional (*the National Research Foundation*) membentuk *The Fintech Office* yang berfungsi untuk mereviu, menyelaraskan dan meningkatkan skema pendanaan *Fintech* di seluruh instansi pemerintah; mengidentifikasi kesenjangan dan mengusulkan strategi, kebijakan dan skema

infrastruktur industri; pengembangan bakat dan kebutuhan tenaga kerja dan daya saing bisnis; serta mengelola dan mengembangkan *branding* Singapura sebagai sentral *Fintech*.

Pada bulan April 2016, MAS menunjukkan keinginan untuk mengadopsi pendekatan berbasis risiko (*risk-based approach*) untuk inovasi *Fintech* di sektor yang tidak diatur (*unregulated sector*) dikarenakan MAS ingin memastikan bahwa regulasi tidak akan menghambat inovasi dan mengganggu adopsi teknologi yang bermanfaat. Sehingga untuk itu MAS menerapkan tes materialitas dan proporsionalitas, dimana ketika potensi risiko yang ditimbulkan oleh suatu *Fintech* dapat menjadi besar maka pengaturannya akan proporsional atau memperhatikan tingkat potensi risiko tersebut. Kemudian Singapura mengeluarkan *Fintech Regulatory Sandbox* pada November 2016, dimana MAS mendorong perusahaan *Fintech* untuk bereksperimen dengan inovasinya, dapat diuji di pasar, dan memiliki kesempatan untuk diadopsi lebih luas baik di Singapura maupun di luar negeri. *Sandbox* memberikan pengamanan yang memadai untuk menanggung konsekuensi dari kegagalan dan menjaga aspek keamanan secara keseluruhan.

Selain itu, terdapat beberapa lisensi untuk perusahaan *Fintech* di Singapura⁵. Pertama, lisensi *Capital Markets Services (CMS)* di bawah *Securities and Futures Act* untuk *Fintech* yang bergerak dalam usaha sekuritas, mengelola dana >\$1 B dari *global funds*, dan memberikan jasa nasihat keuangan. Kedua, lisensi *Moneylenders* di bawah *Moneylenders Act* untuk *Fintech* yang bergerak di bisnis pinjaman uang. Ketiga, lisensi *Banking* di bawah *Banking Act (BA)* untuk entitas yang menerima simpanan dana baik dalam bentuk rekening giro atau deposito dan sistem pembayaran.

Perusahaan juga harus mengerti dan memenuhi kriteria dari *the Personal Data Protection Act (PDPA)*

⁵The, Gabriel. "Fintech & Regulations In Singapore — What You Need To Know, Simplified | Asia Law Network". Learn. asialawnetwork.com. N.p., 2017. Web. 13 Feb. 2017.

untuk melindungi data pribadi nasabah yang didapatkan dari dalam Singapura, seperti ketentuan bahwa perusahaan wajib memiliki *personal data privacy policy* yang dapat diakses oleh publik, persetujuan atas penggunaan data, dan membangun pengamanan fisik dan sistem untuk menghindari penyalahgunaan data.

Terakhir, *Fintech* di Singapura juga harus mengerti dan memenuhi ketentuan *Anti-Money Laundering & Counter Financial Terrorism Controls*. Perusahaan *Fintech* diharuskan untuk mengetahui dan verifikasi profil nasabahnya (*Know Your Customer/KYC principal*), melakukan ulasan akun, memantau, dan melaporkan setiap transaksi yang mencurigakan.

2.3.2. China

Pada Juli tahun 2015, *The People's Bank of China (PBOC)*, *the China Banking Regulatory Commission (CBRC)*, *China Insurance Regulatory Commission (CIRC)*, *China Securities Regulatory Commission*, *Ministry of Industry and Information Technology (MIIT)* bersama dengan 5 (lima) regulator pemerintahan mengeluarkan *the Guiding Opinions on Promotion of Healthy Development of Internet Finance ("the Guiding Opinions")*. Ini adalah peraturan komprehensif pertama yang dikeluarkan oleh pemerintah RRC terkait *Fintech*. *The Guiding Opinions* menetapkan aturan dasar tertentu yang harus dipenuhi seperti pembayaran melalui internet, asuransi melalui internet, pinjaman *online*, *crowd funding* dan *online sales of funds*.

Pada bulan Desember 2015, CBRC melanjutkan *the Guiding Opinions* dengan mengeluarkan rancangan regulasi tentang *platform P2P*. Peraturan tersebut meletakkan *platform P2P lending* sebagai hal yang akan diatur di bawah sistem pendaftaran CBRC dan harus menjalani *record-filling* di MIIT. Dengan *P2P lending*, peminjam mengasumsikan *risk of default* dan perantara

informasi tidak menanggung *credit risk*. Maka dari itu, CBRC memutuskan memberlakukan persyaratan modal minimum (*minimum capital requirements*) atau minimum persyaratan perizinan pada platform P2P⁶. Platform P2P akan diatur dalam sistem pembayaran dan dilarang melakukan tindakan bermasalah, seperti pinjaman kepada pemegang saham atau memberikan pelayanan kepada peminjam yang berniat untuk berinvestasi pada *equity securities*.

Untuk mencegah risiko, penyedia layanan P2P diminta untuk memisahkan dana sendiri dari pemberi pinjaman maupun dana peminjam. Pemberi pinjaman dan dana peminjam harus disetorkan ke bank kustodian.

Selain regulasi, kerjasama antara *Fintech* dengan Bank juga menjadi salah satu tren di China. Melalui hal tersebut, nasabah akan diuntungkan karena Bank memiliki regulasi yang sangat jelas dan tegas. Sebaliknya, perusahaan *Fintech* juga akan mendapatkan manfaat berupa peningkatan kepercayaan dari nasabahnya. Contohnya, *the Postal Savings Bank of China* (PSBC) yang menjadi *lender network* terbesar di China dengan 40.000 cabang usaha.

2.3.3. Amerika Serikat

The Comptroller of the Currency (OCC) yang mengawasi sistem perbankan nasional, menjadi regulator federal pertama yang mengeluarkan insiatif untuk memulai menyusun kerangka kerja baru yang bertujuan untuk mengatur perkembangan pesat dari sektor *Fintech*. Banyak jenis peraturan Federal AS yang berlaku untuk perusahaan *Fintech*, termasuk hukum perbankan, perlindungan konsumen, larangan praktik yang tidak adil dan menipu, serta anti pencucian uang.

Perusahaan *Fintech* di AS harus memperhatikan beberapa ketentuan. Pertama, harus mematuhi ketentuan Undang-Undang Perbankan Federal.

Beberapa perusahaan *Fintech* yang ingin berlaku seperti bank mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan ini. Kedua, perusahaan keuangan harus memenuhi kriteria *consumer-disclosure*, misalnya: *the Community Reinvestment Act, the Equal Credit Opportunity Act, the Fair Credit Report Act, the Fair Debt Collection Practices Act, the Fair Housing Act, the Real Estate Procedures Act, the Truth in Lending Act, dan the Trust in Savings Act*. Ketiga, mematuhi ketentuan tentang larangan praktik yang tidak adil, menipu, atau praktik yang bersifat merugikan. Keempat, memenuhi regulasi khusus anti pencucian uang (*Anti Money Laundering/AML*).

Sebagai contoh, pada bulan Mei 2015, *the Financial Crimes Enforcement Network (FinCEN)* sebuah lembaga yang beroperasi di bawah payung Departemen Keuangan AS mengambil tindakan hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh Ripple Labs, sebuah bisnis pertukaran uang virtual karena tidak mengikuti peraturan AML.

Pada November 2016, *the Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)* mengatakan bahwa *Fintech* dalam bentuk *start-up* memiliki kewajiban yang sama sebagaimana perusahaan keuangan lain yang sudah lama berdiri (*established*)⁷.

2.3.4. Inggris

Inggris menjadi salah satu negara yang memiliki julukan '*Fintech friendly*'. *Financial Conduct Authority (FCA)* meluncurkan *Innovation Hub* dimana bisnis yang teregulasi maupun yang belum teregulasi dapat memperkenalkan produk dan layanan keuangan yang inovatif kepada pasar. Melalui *Innovation Hub*, FCA juga membuka kerjasama dengan *Australia Securities and Investments Commission (ASIC)* dan *Monetary Authority of Singapore*. FCA memfasilitasi masuknya perusahaan dari luar negeri yang inovatif ke Inggris dan kemudian

⁷"CFPB Sends Clear Message That Fintech Start-Ups Have Same Obligations As Established Companies | Financial Services Perspectives". *Financial Services Perspectives*, 2016. 14 Feb. 2017.

memfasilitasi upaya pengembangan perusahaan tersebut. Dengan strategi seperti ini, FCA dapat meningkatkan kompetisi inovasi dan persaingan di pasar jasa keuangan di Inggris.

Khusus untuk permasalahan *cybersecurity*, pemerintah Inggris mempunyai beberapa inisiatif⁸. Pada tahun 2013, Pemerintah Inggris meluncurkan *Cyber-security Information Sharing Partnership* (CiSP). Pada tahun 2014, pemerintah Inggris membuat *Cyber Essentials Accreditation Scheme*, sebuah skema gabungan antara pemerintah dan industri dengan tujuan untuk menetapkan standar untuk *cybersecurity* dan pertahanan untuk serangan peretas (*hacker*).

Selain mempunyai regulasi yang mendukung inovasi, FCA juga menindak tegas perusahaan *Fintech* yang tidak mengikuti aturan. Pada Januari 2017, FCA melakukan *criminal action* yang pertama melawan *Fintech individual lender* yang memberikan pinjaman kredit tanpa izin, yang dinilai melanggar *the Consumer Credit Act 1974* dan *the Financial Services and Markets Act 2000*. Pelaku beroperasi sebagai peminjam untuk orang-orang yang mengalami kesulitan keuangan dan mengincar jaminan yang biasanya berupa rumah dengan harapan peminjam gagal membayar hutang.

2.3.5. Australia

Dalam menanggapi pertumbuhan *Fintech*, ASIC telah membangun sebuah *Innovation Hub* yang dirancang agar ASIC dapat lebih terlibat dengan komunitas *Fintech*. Selain itu, ASIC mengembangkan *regulatory sandbox* yang akan memungkinkan *start-up* dapat menguji produk mereka di pasar dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan pengamatan ASIC mengenai pembayaran elektronik diketahui bahwa konsumen di Australia sangat senang menggunakan metode pembayaran

⁸Ernst & Young,. UK Fintech: On The Cutting Edge. 2016. Print.

elektronik dan terdapat peningkatan konsumen yang bertransaksi menggunakan fasilitas pembayaran non tunai seperti *mobile* dan *internet banking*, kartu kredit maupun debit atau kartu prabayar.

Regulasi mengenai sistem pembayaran berbasis elektronik di Australia berada di bawah sejumlah regulator, dimana ASIC berperan pada regulasi “*non-cash payment facilities*” (fasilitas pembayaran non-tunai) yang berhubungan dengan aktivitas dan prosedur serta para pelaku yang menyediakan jasa pelayanan yang berhubungan dengan fasilitas tersebut.

2.3.6. India

Terkait dengan perkembangan *Fintech*, pemerintah India memiliki fokus untuk menciptakan ekosistem *Fintech* yang saling berkolaborasi satu sama lain. *Stakeholders* yang menjadi fokus kolaborasi dalam menciptakan ekosistem perkembangan *Fintech* yang baik tersebut meliputi : institusi pendidikan dan penelitian, pemerintah dan regulator, investor, lembaga keuangan, *innovation labs*, *Tech Vendors*, konsumen dan perusahaan *start-up*.

Pemerintah dan regulator hanya bertindak sebagai katalis bagi perusahaan *Fintech*. Regulator seperti Securities and Exchange Board of India (SEBI) dan Reserve Bank of India (RBI) sangat mendukung ekonomi India untuk menciptakan *cashless digital economy* dan mendukung pembuatan ekosistem *Fintech* yang kuat dengan memberikan bantuan dana dan promosi.

Salah satu inisiatif dalam mempromosikan *Fintech* adalah dengan meluncurkan *The Digital India* dan *Smart Cities* yang memiliki tujuan utama untuk mempromosikan perkembangan infrastruktur digital dalam negeri dan untuk menarik minat investor luar negeri.

Dukungan RBI dalam *Fintech* India secara khusus

terlihat dalam jenis *Fintech* pembayaran, pembiayaan dan *wealth management*. Inisiatif yang dilakukan antara lain meluncurkan *Unified Payment Interface* dalam rangka mendukung masyarakat *less-cash* dan membentuk *Small Finance Banks*. RBI juga telah menerbitkan *consultation paper* dalam pengaturan P2P *lending* di India dan menekankan potensi penggunaan *blockchain*.

III. Fintech di Indonesia

3.1. Perkembangan *Fintech* di Sektor Jasa Keuangan

Dalam era perkembangan teknologi dan digitalisasi, kebutuhan masyarakat akan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mudah, cepat dan fleksibel pun meningkat.

Kebutuhan masyarakat ini mendorong para pelaku jasa keuangan untuk terus melakukan inovasi dan transformasi dari transaksi secara tradisional ke dalam bentuk digital. Kegiatan dalam sektor jasa keuangan, seperti mendatangi bank untuk melakukan transaksi, bertemu dengan agen penjual langsung untuk mendaftarkan diri sebagai konsumen asuransi, atau mendatangi perusahaan sekuritas bagi masyarakat yang ingin berinvestasi, diharapkan dapat digantikan dengan proses yang lebih singkat, mudah, dan terjangkau dengan adanya *platform* digital.

PUJK juga dituntut untuk meningkatkan standar dan inovasi untuk menarik serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin modern. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengembangkan produk inovatif dan menguatkan sistem teknologi dalam bisnis yang dilakukan oleh pelaku jasa keuangan. Dengan demikian, pelaku jasa keuangan dapat bersaing pula dengan perusahaan-perusahaan *Fintech* yang berkembang di Indonesia bahkan regional dan internasional.

Saat ini, PUJK di Indonesia telah mulai mengembangkan produk inovatif dan menguatkan sistem teknologi dalam bisnis. Berdasarkan jenis *Fintech* yang berkembang di Indonesia, beberapa lembaga jasa keuangan yang sudah melakukan perkembangan dan inovasi *Fintech* terbagi ke dalam beberapa

sektor, yaitu Layanan Perbankan Digital (*Digital Banking*), Pembiayaan dan Investasi, serta Asuransi.

3.1.1. Industri Perbankan

Dalam pengembangan inovasi kegiatan perbankan, sektor perbankan Indonesia mengembangkan beberapa hal yang dapat mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan. *Digital banking* atau biasa disebut dengan istilah Layanan Perbankan Digital diartikan sebagai layanan kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik/digital. Layanan melalui sarana ini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain di luar produk perbankan, antara lain saran dan pendapat keuangan, investasi, transaksi *e-commerce* dan kebutuhan lainnya. Fitur inovasi digital lainnya meliputi *e-wallet* dan uang elektronik yang dapat mengganti budaya masyarakat yang lebih sering membawa uang tunai. Dengan adanya inovasi seperti ini, nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang untuk melakukan kegiatan perbankan tertentu dan mempermudah kegiatan perbankannya.

Dalam mengembangkan dan menjalankan prosesnya, layanan perbankan digital ini membutuhkan kerjasama dengan pihak lain, terutama dengan perusahaan telekomunikasi. Selain berupaya untuk memperluas akses keuangan, kerjasama antara industri perbankan dan perusahaan telekomunikasi dalam *digital banking* juga ditujukan untuk meningkatkan aktivitas ekonomi berbasis teknologi. Sehingga dikemudian hari, masyarakat yang cenderung menggunakan teknologi perbankan dalam melakukan kegiatan dan memenuhi kebutuhannya dapat meningkatkan jumlah dan nominal transaksi perbankan Indonesia yang sekaligus membantu peningkatan ekonomi nasional. Beberapa

PUJK juga melakukan kerjasama dan kolaborasi dengan perusahaan *start-up Fintech* yang juga mengembangkan inovasi digital di sektor yang sama.

3.1.2. Industri Pembiayaan dan Investasi

Dengan semakin meningkatnya tingkat penggunaan perangkat elektronik atau digital di Indonesia dan adanya kebutuhan masyarakat untuk berinvestasi dan mendapatkan layanan pinjam meminjam dengan cepat dan mudah, pelaku jasa keuangan sektor pembiayaan dan investasi juga dituntut untuk melakukan pengembangan dan inovasi terkait produknya.

Dalam sektor pasar modal, beberapa lembaga jasa keuangan sudah melakukan digitalisasi produk-produknya. Digitalisasi ini meliputi proses pencarian informasi, pendaftaran dan pembukaan rekening, hingga pelaporan kegiatan investasi. Pada tahap pendaftaran dan pembukaan rekening efek secara *online*, konsumen diberikan kemudahan pengisian formulir dengan cepat dan dapat dilakukan di manapun. Kemudian akan dilanjutkan dengan pengunggahan dokumen yang diperlukan dan pemenuhan prinsip *Know Your Customer* (KYC) yang dapat dilakukan melalui media, seperti *video call*. Keseluruhan proses digitalisasi sektor pasar modal ini akan berujung pada pembuatan rekening efek yang keseluruhannya dilakukan tanpa adanya kunjungan tatap muka antara pihak konsumen dengan perusahaan/lembaga terkait.

Hal yang sama juga terjadi pada sektor pembiayaan, dimana dengan adanya digitalisasi dan pengembangan inovasi produk, perusahaan pembiayaan mulai menyediakan layanan *online* guna mempercepat proses yang biasanya dihindari konsumen dengan alasan lamanya waktu proses pengajuan kredit secara tradisional (mengunjungi kantor lembaga pembiayaan terkait). Terdapat perusahaan yang memberikan

layanan pengajuan kredit hingga pencairan kredit tanpa tatap muka atau dengan kata lain melalui media *online*. Calon konsumen dapat mencari informasi mengenai kredit dan langsung mengajukan permohonan kredit melalui media yang sama secara *online* (contoh melalui *website*).

Faktor yang mendorong digitalisasi produk-produk pasar modal dan pembiayaan biasanya didasari oleh efisiensi waktu dan biaya. Konsumen pada era kemajuan teknologi saat ini sangat membutuhkan layanan yang dapat memberikan akses yang cepat dan sebisa mungkin menghindari biaya di luar produk, contohnya seperti biaya transportasi. Kebutuhan masyarakat akan produk kredit semakin tinggi namun juga disertai dengan kemudahan proses pengajuan hingga pencairan dananya. Hal ini mendorong beberapa pelaku jasa keuangan terus mengembangkan inovasi.

3.1.3. Industri Asuransi

Kebutuhan masyarakat akan perlindungan risiko atas terjadinya kerugian mulai menjadi hal yang diperhatikan dan menjadi kebutuhan masyarakat Indonesia. Hal tersebut ditandai dengan makin banyaknya perusahaan asuransi yang berkembang di Indonesia. Dalam memperluas jangkauannya, perusahaan asuransi melakukan pengembangan dan inovasi terkait penjualan produknya dengan menyertakan *platform* digital sebagai salah satu fokus utamanya.

Beberapa perusahaan asuransi menyediakan layanan dari mulai pendaftaran hingga pembelian produk asuransi dilakukan secara *online* dan tidak perlu mendatangi perusahaan atau agen asuransi. Fitur lainnya yang disediakan adalah pengajuan klaim secara *online*. Konsumen hanya membutuhkan dokumen-dokumen dan bukti-bukti yang diperlukan

dalam pengajuan klaim. Dokumen dan bukti untuk pengajuan klaim dapat diunggah melalui *platform* yang disediakan perusahaan asuransi atau lembaga penjual produk asuransi, biasanya melalui *website*.

Inovasi dan pengembangan digital dalam industri asuransi juga menyediakan informasi yang memudahkan para pemegang polis asuransi untuk mendapatkan informasi terkait produk asuransi yang digunakannya. Fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi *mobile* tersebut diantaranya:

- Informasi mitra-mitra yang dapat diajukan klaimnya;
- Identifikasi pengguna polis melalui *fingerprint*;
- Informasi cakupan dan jenis perlindungan dari produk yang digunakan; dan
- Informasi mengenai klaim dan lain sebagainya.

3.2. Jenis-Jenis *Fintech* yang Berkembang di Indonesia

Perusahaan *start up Fintech* di Indonesia berkembang dengan melihat peluang yang dilatarbelakangi oleh beberapa hal, seperti perubahan perilaku, perekonomian Indonesia, kondisi geografis, latar belakang budaya, faktor demografis, serta tingkat literasi dan edukasi masyarakat tentang produk dan jasa keuangan.

Wilayah Indonesia yang berupa kepulauan, menjadikan isu geografis menjadi salah satu faktor dibutuhkan teknologi yang dapat mempermudah dan mempercepat akses masyarakat dalam menggunakan produk maupun jasa keuangan. Dengan mempertimbangkan keunggulan aspek penghematan biaya, kecepatan, dan kemudahan, maka eksistensi *Fintech* di Indonesia menjadi sangat propektif di masa mendatang.

Berdasarkan data, jenis-jenis *Fintech* yang dikembangkan oleh perusahaan *start up* di Indonesia cukup beragam. Menurut data yang didapat dari Asosiasi *Fintech* Indonesia, pada pertengahan tahun 2017 terdapat 90 perusahaan *start-up Fintech* yang tergabung ke dalam asosiasi dan jumlahnya meningkat menjadi 103 perusahaan *start up Fintech* di triwulan ketiga tahun 2017.⁹

Masing-masing jenis *Fintech* memiliki potensi risiko sesuai dengan proses bisnisnya. Secara umum, risiko yang mungkin muncul dari perusahaan *Fintech* di Indonesia adalah:

- Risiko penipuan (*fraud*),
- Risiko keamanan data (*cybersecurity*),
- Risiko ketidakpastian pasar (*Market Risk*).

Berikut ini dijelaskan beberapa jenis *Fintech* yang telah berkembang di Indonesia disertai manfaat dan potensi risiko dari setiap jenis tersebut.

3.2.1. *Digital Payment*

Perusahaan *Fintech digital payment* memberikan layanan berupa pembayaran transaksi secara *online* sehingga proses tersebut menjadi lebih praktis, cepat, dan murah. Perusahaan penyedia layanan ini pada umumnya berbentuk dompet virtual yang dilengkapi dengan berbagai fitur untuk mempermudah transaksi secara *online* antara konsumen dan pemilik usaha atau antar-pelaku usaha (B2B).

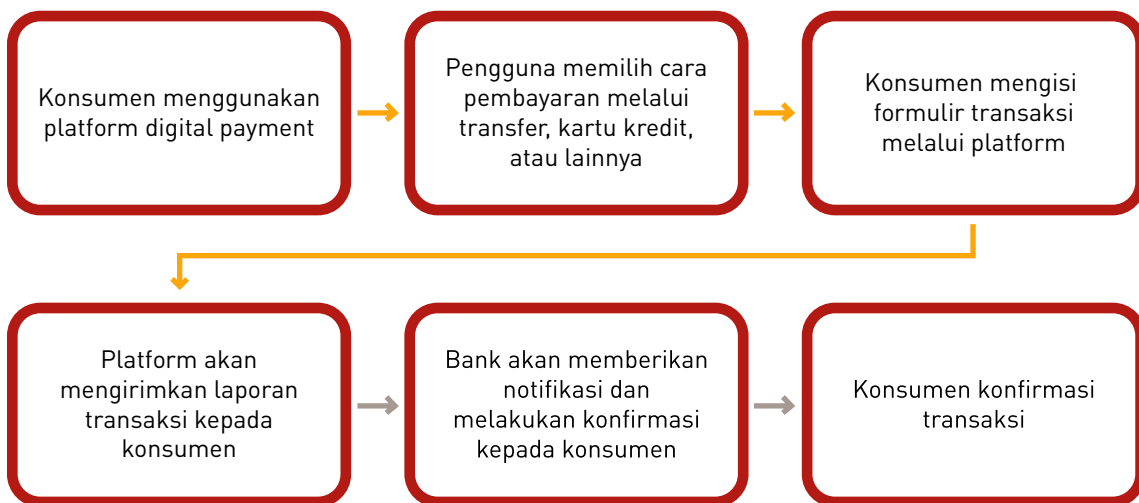
Dalam mekanismenya, dompet virtual atau biasa disebut *e-wallet* ini akan diisi oleh konsumen (deposit) melalui akun perbankannya dengan nilai nominal yang dikehendaki. Kemudian apabila konsumen tersebut melakukan transaksi, dompet virtual akan terdebit sesuai dengan nominal yang ditransaksikan. Dalam melakukan deposit, dompet virtual ini bisa diisi melalui beberapa metode pembayaran, yaitu melalui kartu kredit, *mobile banking*, *internet banking*, ATM, kartu debit, *corporate internet banking*, *branchless banking agent*, *online virtual account*, dan *Electronic Invoice Presentment & Payment* (EIPP).

Selain itu, layanan *payment gateway* pun merupakan salah satu layanan yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, terutama dalam transaksi *e-commerce*. Dengan memanfaatkan portal yang menghubungkan langsung pembayaran antara pembeli dan penjual, *payment gateway* ini memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi. Beberapa perusahaan penyedia layanan *payment gateway* dapat menerima transaksi dari berbagai bank dan melakukan pemindahan (transfer) dana antar bank.

Dalam praktiknya di Indonesia, biasanya perusahaan *Fintech digital payment* bekerjasama dengan berbagai pihak termasuk perusahaan telekomunikasi (Telco), *convenience store*, *merchant* atau toko, maupun bank-bank konvensional untuk dapat memberikan pelayanan transaksi *online* dengan lebih bervariasi.

⁹Informasi didapatkan melalui website <https://Fintech.id/>, pada 15 Agustus 2017

Proses Bisnis Digital Payment



Keterangan:

- Konsumen yang hendak melakukan transaksi melakukan proses registrasi transaksi melalui *platform digital payment*
- Konsumen memilih cara pembayaran (dapat melalui transfer, pembayaran kartu kredit, mendatangi kios terdekat, dan sebagainya)
- Perusahaan *Fintech* akan mengirimkan permintaan konsumen untuk diteruskan kepada bank agar dapat memproses transaksi
- Bank akan mengirimkan pemberitahuan dan melakukan konfirmasi pembayaran kepada konsumen melalui platform *Fintech*
- Konsumen melakukan konfirmasi transaksi dan platform *Fintech* akan menginformasikan transaksi tersebut

a. Potensi Kerawanan dalam Proses Bisnis

- Terjadi kegagalan transaksi namun dana telah ter-debet
- Pencurian data saat konsumen melakukan transaksi melalui jaringan telekomunikasi. Kejahatan sering ditemukan ketika konsumen menggunakan fasilitas *wi-fi* di tempat umum dan hal ini sering dimanfaatkan oleh *cyber criminal*.
- Kemungkinan penyalahgunaan data oleh pihak yang memiliki data keuangan konsumen. Sebagai contoh, biasanya *online shop* akan menawarkan untuk menyimpan data kartu kredit untuk memudahkan transaksi selanjutnya dan data tersebut dapat disalahgunakan oleh pihak lain untuk melakukan transaksi tanpa seizin konsumen.
- Kode otentikasi dikirimkan ke nomor atau pengguna yang salah. Belakangan ini banyak terjadi *sim swap* (tindak kejahatan dengan modus menukar kartu sim pada ponsel) untuk mendapatkan kode otentikasi saat melakukan pembayaran secara *online*.

b. Manfaat

- Kenyamanan bertransaksi. Dengan menggunakan layanan *digital payment*, konsumen maupun pelaku usaha diberikan kemudahan dalam bertransaksi secara cepat.
- Tawaran promosi. Untuk menarik minat pengguna, perusahaan *Fintech* seringkali bekerjasama dengan *merchant*, pelaku usaha, maupun *Telco* untuk memberikan promosi dan penawaran menarik.
- Kemudahan dalam pencatatan dan perencanaan keuangan. Konsumen mendapatkan kemudahan

dalam melakukan pencatatan arus pengeluaran karena semua terekam oleh sistem.

c. Potensi Risiko

- Keamanan data konsumen. Dengan adanya informasi konsumen dalam database perusahaan *Fintech*, maka terdapat potensi risiko terkait privasi data konsumen maupun data transaksi yang dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.
- Kesalahan transaksi. *Fintech digital payment* memerlukan manajemen sistem infrastruktur teknologi informasi yang sangat kuat sehingga dapat menunjang keseluruhan proses transaksi dengan baik. Sistem infrastruktur ini meliputi *software management, network & connectivity management, dan security management*. Apabila hal ini tidak berjalan dengan baik, maka akan menimbulkan permasalahan seperti kesalahan transaksi dan kesalahan nominal.

3.2.2. *Financing and Investment*

Perusahaan *Fintech Financing and Investment* meliputi perusahaan *Fintech* yang memberikan layanan *Crowdfunding* dan *Peer-to-Peer Lending (P2P Lending)*. Biasanya, perusahaan *Fintech* dalam kategori ini dapat menjadi perusahaan *Fintech Crowdfunding*, perusahaan *P2P Lending*, ataupun kombinasi keduanya.

Fintech Crowdfunding pada umumnya melakukan penghimpunan dana untuk suatu proyek maupun untuk penggalangan dana sosial. Dalam mekanismenya, perusahaan akan menampilkan proposal suatu *project*, usaha, *event*, atau kegiatan sosial yang diusulkan oleh seseorang atau suatu pihak melalui *website* atau aplikasi perusahaan *Fintech Crowdfunding* tersebut.

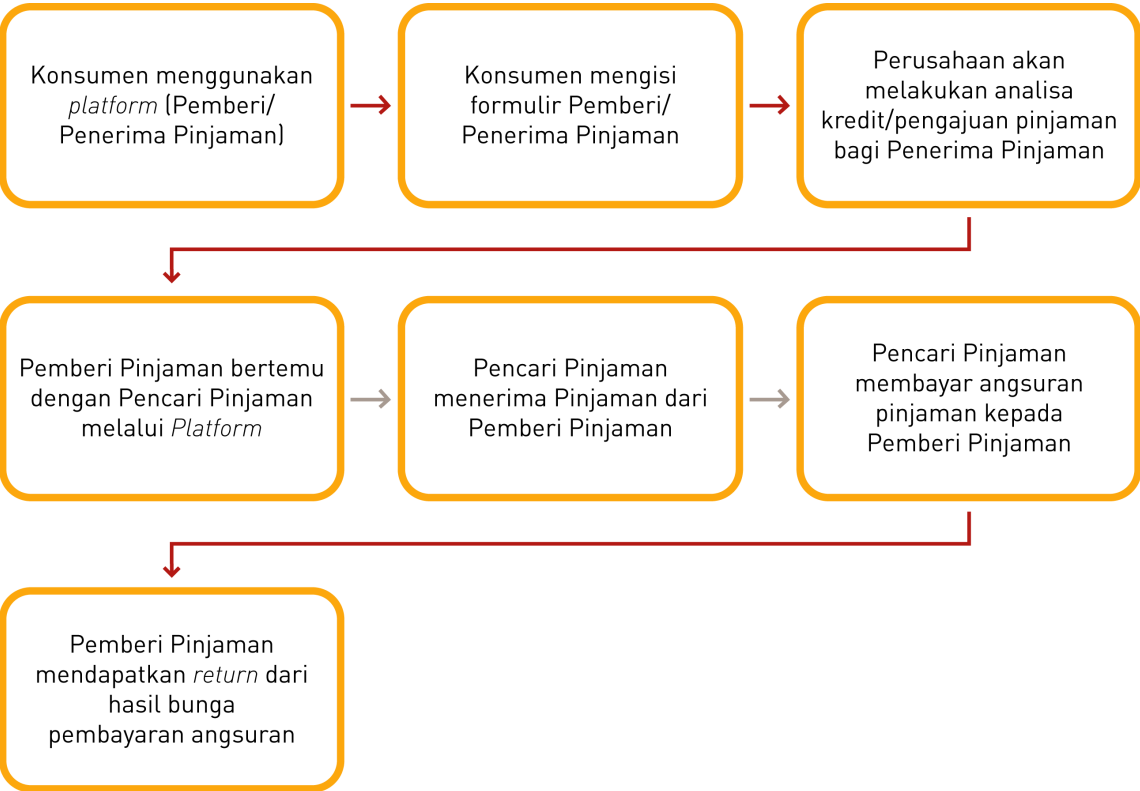
Perusahaan *Fintech* akan mengundang pihak lain untuk menjadi investor atau pemberi dana. Investor atau pemberi dana tersebut akan melakukan transfer dana kepada rekening perusahaan untuk kemudian disalurkan kepada pihak yang mengajukan.

Di sisi lain, *Fintech P2P lending* memiliki model dan proses bisnis yang berbeda. Perusahaan *Fintech P2P lending* biasanya memfasilitasi pihak yang membutuhkan dana pinjaman dengan para pihak yang ingin berinvestasi dengan cara memberikan pinjaman. Pinjaman yang diberikan oleh perusahaan *Fintech P2P lending* di Indonesia sangat bervariasi, mulai dari pinjaman modal usaha, pinjaman kendaraan bermotor, Kredit Tanpa Agunan (KTA), Kredit Perumahan Rakyat (KPR) hingga pinjaman biaya pernikahan, pinjaman persalinan, pinjaman renovasi rumah dan pinjaman perjalanan umroh. Para peminjam diberikan kewenangan untuk memilih jangka waktu serta jumlah pinjaman yang disesuaikan dengan kebutuhan peminjam. Nominal pinjaman bervariasi tergantung dari kebijakan perusahaan.

Fintech dalam bidang *P2P lending* di Indonesia juga mengakomodasi masyarakat yang ingin menjadi investor atau menjadi pemberi dana dengan tujuan untuk mendapatkan *return* di kemudian hari. Fasilitas ini banyak digunakan oleh pengguna karena memberikan kemudahan untuk berinvestasi. Pada umumnya, perusahaan akan memberikan informasi secara jelas dan transparan akan pergerakan uang pinjaman yang diberikan oleh pemberi dana. Hal ini membuat para pemberi dana atau investor merasa lebih aman dan nyaman untuk berinvestasi.

Dalam perkembangannya, perusahaan *Fintech Financing dan Investment* di Indonesia juga ada yang memiliki kombinasi bisnis antara *Crowdfunding* dan *P2P lending*.

Proses Bisnis P2P Lending Crowdfunding-Based



Keterangan:

- Konsumen menggunakan *platform* dan mendaftarkan diri sebagai pemberi pinjaman atau pencari pinjaman
- Pemberi dan pencari pinjaman mengisi formulir registrasi dan pengumpulan dokumen yang diperlukan
- Pemberi pinjaman akan diberikan akun dan dapat mencari pencari pinjaman yang ingin didanai melalui *platform*
- Perusahaan akan menilai pengajuan kredit dan mempertemukan pemberi dana dengan pencari pinjaman melalui *platform*-nya melalui proses *crowdfunding*
- Apabila dana terkumpul, pencairan dana dilakukan dan peminjam mulai memiliki kewajiban pembayaran cicilan
- Apabila pembayaran dilakukan secara lancar, *return* akan didapatkan oleh pemberi dana. Apabila peminjam terlambat membayar, akan dilakukan prosedur *internal credit collection* dengan bantuan perusahaan penyedia layanan. Apabila terjadi *default*, perusahaan akan membantu proses pengembalian pinjaman. Namun apabila masih gagal maka jalur hukum adalah opsi terakhir dan risiko kerugian ditanggung oleh pemberi dana.

a. Potensi Kerawanan dalam Proses Bisnis

- Dalam proses pembayaran, data konsumen (perbankan dan pribadi) akan dimasukkan ke dalam *database* perusahaan penyedia layanan. Terdapat kerawanan *data loss* yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.
- Warga Negara Asing dapat mendaftarkan diri sebagai investor maka jika terjadi upaya penyelesaian sengketa harus memperhatikan ketentuan antar negara dan perusahaan penyedia layanan dengan baik.
- Informasi mengenai prosedur dan tata cara penilaian kredit oleh perusahaan penyedia layanan sering kurang dijelaskan dengan lengkap.
- Keseluruhan proses tidak dijamin oleh asuransi.

b. Manfaat

- Menekan biaya dan memberikan proses yang cepat. *P2P Lending* dapat menekan tingginya biaya dan lamanya waktu proses peminjaman yang seringkali dikeluhkan oleh konsumen jika mereka mengajukan pinjaman kredit ke bank ataupun lembaga pembiayaan lainnya.
- Kemudahan berinvestasi
P2P Lending memberikan kesempatan bagi masyarakat yang ingin berinvestasi dengan cara yang lebih mudah sekaligus menawarkan imbal hasil yang biasanya lebih tinggi dibandingkan yang ada di pasar.

c. Risiko

- Risiko gagal bayar

Melalui *platform* yang diberikan oleh perusahaan *Fintech*, siapa saja dengan mudah dapat menjadi investor atau peminjam kredit. Syarat dan ketentuan bagi calon konsumen yang ingin menggunakan layanan ini pun sangat mudah dan tidak terlalu kompleks sebagaimana pada bank dan perusahaan pemberi pinjaman tradisional. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan penilaian risiko pada peminjam kredit, kondisi gagal bayar, dan akhirnya menyebabkan kerugian terhadap para investor.

- Minimnya informasi

Perusahaan *Fintech* biasanya kurang memperhatikan kecukupan informasi secara detail terkait para pihak, seperti pihak yang akan memberikan pinjaman (investor), pihak yang akan meminjam dana (konsumen), dan pihak yang akan ditawarkan produknya secara *online*. Salah satu isu yang berkaitan dengan para investor adalah isu kejelasan profil investor dan isu pencucian uang (*anti-money laundering*). Sebaliknya, isu yang berkaitan dengan peminjam adalah isu penerapan prinsip KYC (*Know Your Customer*).

Studi Kasus

Kurangnya Analisa dan Manajemen Risiko Pada Perusahaan Ant Financial Services Group

Ant Financial Services Group merupakan perusahaan *Fintech* yang menyediakan berbagai layanan jasa keuangan digital, diantaranya jual beli produk investasi secara (berupa surat utang komersial) dan layanan pembayaran digital (Alipay). Pada Desember 2016, Ant Financial terseret kasus gagal bayar Surat Utang Cosun Group senilai US\$ 45 juta atau sekitar Rp 605 miliar.

Cosun, perusahaan yang memproduksi ponsel, didirikan oleh miliarder telekomunikasi Cina bernama Wu Ruilin. Bulan ini, mereka mengumumkan pernyataan kegagalan pembayaran surat utang dengan imbal hasil tinggi yang diperdagangkan secara *online* sejak dua tahun lalu. Kegagalan pembayaran surat utang Cosun hampir bersamaan dengan terpuruknya pasar surat utang Cina. Kondisi ini dilatarbelakangi oleh kenaikan suku bunga Bank Sentral Amerika Serikat (AS) atau Federal Reserve (The Fed) pada 14 Desember lalu. Hingga pertengahan Desember ini, tercatat 55 korporasi di Cina gagal membayar utangnya.

Akibat dari kasus tersebut, reputasi Ant dipertanyakan di hadapan banyak investor. **Meski Ant Financial hanya menyediakan wadah (*platform*), namun kasus gagal bayar surat utang Cosun tersebut telah menyebabkan banyaknya pertanyaan terhadap kualitas produk investasi yang diperjualbelikan oleh Ant Financial.** Tercatat sebanyak 13 ribu investor membeli surat utang Cosun melalui layanan *Fintech* Ant. Dengan kata lain Ant Financial diragukan atas cara menganalisa risiko perusahaan-perusahaan yang produk investasinya diperjualbelikan melalui Ant Financial.

Setelah kasus gagal bayar surat utang Cosun, Ant meminta semua pihak untuk membayar para investor dan berjanji menangani tuntutananya. Meski begitu, Ant mengatakan tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran langsung, karena produk-produk yang ditawarkannya dikembangkan oleh pihak ketiga.

Sumber:

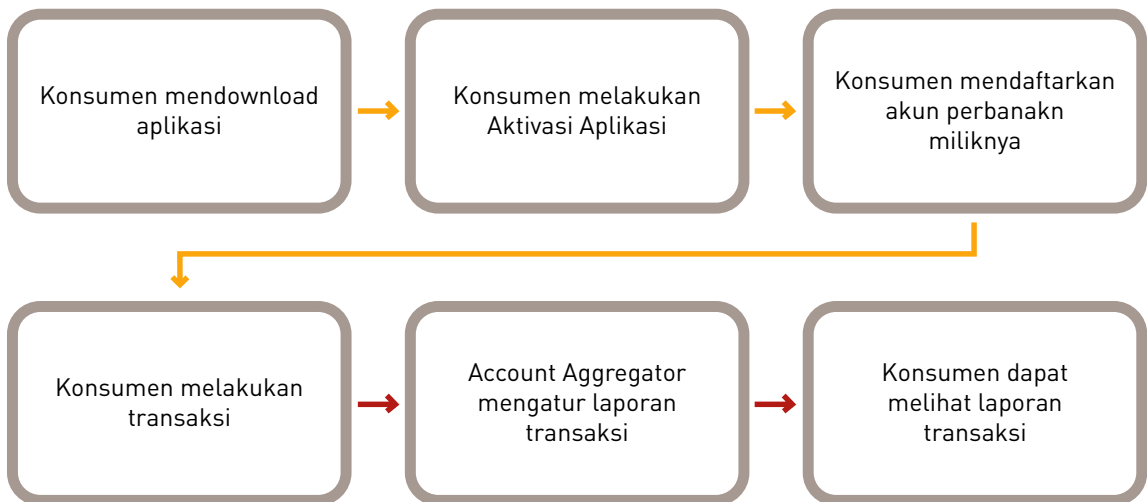
<https://www.wsj.com/articles/alibaba-Fintech-affiliate-tripped-up-by-china-bond-default-1482409642>

3.2.3. *Account Aggregator*

Bagi konsumen yang memerlukan dan menggunakan layanan transaksi dari beragam akun perbankan, jenis *Fintech Account Aggregator* ini akan menawarkan layanan yang dapat mengakomodasi seluruh transaksi tersebut melalui satu *platform* saja. Pengguna *platform* ini diberikan kemudahan dalam melakukan verifikasi transaksi karena prosesnya cepat dan singkat. Mekanismenya, konsumen yang memiliki banyak akun perbankan dapat mendaftarkan akunnya ke dalam *platform* ini, yang kemudian dapat digunakan untuk memantau seluruh transaksi perbankan melalui satu *platform* tersebut.

Sudah terdapat perusahaan *start-up* yang bergerak dalam bisnis *Fintech Account Aggregator*. Untuk dapat mendaftarkan akun perbankannya, penyedia layanan akan meminta konsumen untuk mendaftarkan alamat *e-mail*, *username* dan *password online banking* milik konsumen. *Fintech* jenis ini juga menyediakan layanan laporan keuangan yang informasinya didapatkan dari akun-akun perbankan yang didaftarkan dalam *platform* tersebut.

Proses Bisnis Account Aggregator



Keterangan:

- Konsumen mengunduh aplikasi
- Konsumen melakukan aktivasi pengguna
- Konsumen memasukkan akun *login internet banking* (*username* dan *password*) setiap rekening bank yang dimilikinya
- Konsumen melakukan transaksi melalui akun perbankan dan media transaksi di luar aplikasi *account aggregator*
- Aplikasi mengkategorikan transaksi harian secara otomatis dan mengatur laporan transaksi
- Pengguna dapat melihat transaksi harian di berbagai akun bank milik pengguna yang didaftarkan pada *platform account aggregator* dalam satu laporan (Konsolidasi saldo dan transaksi dari semua akun bank)

a. Unsur Kerawanan dalam Proses Bisnis

- *Platform* mengalami *error* pada saat pengguna menggunakannya (tidak bisa *log in*) disebabkan kurangnya manajemen *software* perusahaan
- Apabila manajemen *software* perusahaan tidak terkelola dengan baik, dapat mengakibatkan transaksi tidak diperbaharui dengan baik
- Hilangnya *database* konsumen setelah informasi didaftarkan pada *platform* perusahaan
- Ada bank-bank tertentu yang tidak bisa diakses dikarenakan sistem keamanan bank yang terus diperbaharui dan perusahaan *Fintech* harus melakukan penyesuaian

b. Manfaat

- Kemudahan Bertransaksi
Dengan hanya menggunakan satu *platform* konsumen dapat dimudahkan dalam melakukan transaksi perbankan. Kecepatan, kemudahan dan kenyamanan merupakan aspek utama yang diberikan oleh perusahaan *Fintech* jenis ini. Dengan menggunakan *platform* ini, konsumen dapat mengontrol keuangannya dengan lebih mudah.
- Membantu Pelaporan Keuangan
Platform ini memberikan kemudahan dalam pencatatan pengeluaran dan pendapatan konsumen yang terekam secara *digital* melalui satu *platform* saja. Dengan demikian, pembuatan laporan keuangan dapat dipermudah dengan adanya *platform Fintech* seperti ini.

c. Risiko

Keamanan dan penyalahgunaan data.

Dengan memberikan informasi akun-akun perbankannya kepada *platform Fintech* tersebut, konsumen memiliki potensi risiko yang besar. *Fintech* jenis ini akan memiliki akses terhadap akun-akun perbankan tersebut secara tidak langsung (potensi risiko *fraud*). Selain itu, apabila perusahaan tidak memiliki sistem keamanan data yang kuat, maka ada kemungkinan terjadinya pencurian data yang akan membuat posisi konsumen menjadi rentan terhadap kejahatan perbankan.

Terdapat risiko dimana perusahaan *Fintech account aggregator* atau pihak luar yang tidak bertanggungjawab dapat menyalahgunakan data pribadi konsumen yang bersifat sensitif sehingga dapat membahayakan kondisi keuangan konsumen ke depannya.

Studi Kasus

Kasus Keamanan Data Priasi Konsumen Perusahaan *Fintech* Dwolla

Dwolla merupakan sebuah perusahaan *Fintech* yang berfokus dalam bidang pembayaran digital. Perusahaan yang berbasis di Des Moines, Iowa, Amerika Serikat dan berdiri sejak tahun 2009 ini telah berkembang hingga melayani 650.000 konsumen dan memiliki nilai transaksi rata-rata sebesar 5 juta dollar Amerika per hari pada tahun 2015. Potensi yang dimiliki perusahaan ini sangat besar untuk dapat berkembang sebagai salah satu perusahaan pembayaran digital raksasa di dunia.

Pada tahun 2016, Biro Perlindungan Konsumen Keuangan Amerika Serikat (CFPB) menjatuhkan sanksi kepada Dwolla dikarenakan sistem keamanan data privasi konsumen perusahaan Dwolla tidak beroperasi dan terjamin dengan baik. CFPB menemukan bahwa sistem keamanan data konsumen Dwolla tidak memenuhi standar manajemen keamanan data yang baik. Terlebih lagi, hasil temuan menyatakan bahwa sistem keamanan data konsumen Dwolla sudah kadaluarsa dan tidak dapat menyimpan data konsumen dengan baik. Hal ini akan memposisikan data pribadi konsumen berada pada risiko yang sangat berbahaya.

Dari setiap akun konsumennya, Dwolla memiliki data informasi pribadi konsumen, antara lain nama konsumen, alamat, tanggal lahir, nomer telepon, *social security number*, rekening bank, *password*, dan 4 nomer PIN. Dwolla mengklaim bahwa perusahaanya memberikan jaminan keamanan transaksi dan data konsumen dengan memberikan informasi bahwa sistem keamanan data Dwolla melebihi standar keamanan serta selalu melakukan enkripsi informasi sensitif dan pribadi konsumen melalui platform-nya.

Tetapi, investigasi CFPB menyatakan bahwa sistem keamanan data Dwolla gagal memenuhi standar penilaian keamanan data dan Dwolla tidak melakukan enkripsi setiap informasi pribadi konsumen. Pada akhirnya, CFPB menindaklanjuti kasus ini dengan menyatakan bahwa Dwolla memiliki praktik yang dapat merugikan dan melanggar hukum konsumen keuangan. Dwolla dijatuhkan sanksi, yaitu diharuskan membayar 100,000 dollar Amerika kepada CFPB, melakukan program penilaian risiko dan audit, dan mengadakan pelatihan pada para karyawannya terkait kebijakan dan prosudur keamanan data.

Sumber:

CFPB Newsroom, March 2016, (<https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/cfpb-takes-action-against-dwolla-for-misrepresenting-data-security-practices/>)

3.2.4. *Information and Feeder Site*

Perusahaan *Fintech* jenis ini memberikan layanan mengenai informasi yang dibutuhkan oleh para calon konsumen yang ingin menggunakan suatu produk dan layanan sektor jasa keuangan. Informasi yang diberikan dapat berupa informasi seperti kartu kredit, tingkat suku bunga, reksa dana, premi asuransi, dan sebagainya. Informasi mengenai hal-hal tersebut didapatkan dari informasi yang disediakan oleh PUJK di bidang perbankan, pasar modal, asuransi, lembaga pembiayaan, dan sebagainya.

Pada umumnya, perusahaan *Fintech* jenis ini tidak hanya memberikan informasi mengenai perihal yang disebutkan di atas, namun juga memberikan layanan untuk melakukan komparasi yang disesuaikan dengan kebutuhan calon konsumen. Sistem dari perusahaan *Fintech* ini dapat mem-filter maupun menyajikan informasi yang diinginkan oleh calon konsumen. Sebagai contoh, konsumen dapat mengetahui perbandingan informasi mengenai promosi, syarat dan ketentuan dari kartu kredit yang disediakan oleh 5 (lima) bank di Indonesia. Konsumen dapat membandingkan dan memiliki pengetahuan yang baik sebelum memilih produk dan/atau jasa keuangan, sehingga produk dan/atau jasa keuangan yang dipilih adalah yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen.

Dalam perkembangannya, perusahaan *Fintech Information and Feeder Site* ini tidak hanya memberikan layanan perbandingan informasi produk atau jasa sektor jasa keuangan. Perusahaan-perusahaan ini juga memberikan layanan pendaftaran hingga pembelian produk dan/atau layanan sektor keuangan, seperti pembelian premi asuransi. Mekanismenya, calon konsumen melakukan pencarian informasi melalui *platform Fintech* sesuai dengan kebutuhannya. Setelah itu, *platform* akan menyajikan beberapa opsi mengenai produk dan jasa keuangan tersebut dan

konsumen diberikan kewenangan untuk memilih dan pada akhirnya melakukan transaksi atas produk atau layanan yang dipilih melalui berbagai cara seperti melalui kartu kredit, transfer via atm, maupun *m-banking* atau *e-banking*.

Proses Bisnis *Information and Feeder Site*



Keterangan:

- Konsumen melakukan registrasi pada *website* atau aplikasi perusahaan dengan melakukan input nama, alamat *email* dan *password*.
- Konsumen melakukan input data preferensi yang diinginkan, misal untuk KPR melakukan input tipe bangunan, tujuan pinjaman, dan harga rumah.
- Konsumen melakukan perbandingan informasi dari masing – masing PUJK berupa nilai angsuran, bunga, biaya, serta syarat dan ketentuan.
- Apabila konsumen bermaksud untuk mengajukan pinjaman melalui perusahaan *Fintech*, konsumen memilih PUJK yang sesuai dan mengajukan pinjaman dengan mengisi data pribadi berupa nama lengkap, *e-mail*, tanggal lahir dan nomor telepon.
- Atas dasar pengajuan tersebut, perusahaan *Fintech* akan menghubungi konsumen untuk menjelaskan dokumen yang menjadi persyaratan pengajuan pinjaman.
- Perusahaan *Fintech* meneruskan pengajuan pinjaman tersebut kepada PUJK terkait untuk dilakukan pengecekan persyaratan dokumen lebih lanjut dan dilakukan analisis.
- Dalam hal pengajuan pinjaman disetujui, maka PUJK akan memberikan *fee* kepada perusahaan *Fintech* sesuai dengan perjanjian.

a. Potensi Kerawanan dalam Proses Bisnis

- Perbandingan informasi yang diberikan oleh perusahaan *Fintech* tidak lengkap, sehingga menimbulkan misleading information.
- Penyebarluasan data pribadi konsumen baik yang dilakukan oleh perusahaan *Fintech* atau pihak lain

b. Manfaat

- Menyediakan informasi produk dan jasa keuangan
Melalui *platform Fintech* dengan jenis ini, calon konsumen dapat mendapatkan informasi mengenai produk atau jasa keuangan dengan cepat dan praktis. Dengan menggunakan fitur-fitur di dalamnya, calon konsumen dapat mencari tahu informasi beberapa produk atau jasa keuangan dalam satu waktu (praktis).
- Pemilihan produk sesuai kebutuhan
Dengan menggunakan fitur filter yang ada dalam *platform*, calon konsumen dapat memilih produk maupun layanan keuangan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen.

c. Risiko

- Ketidaklengkapan dan tidak *update*-nya informasi.
Platform perusahaan *Fintech* memberikan kesempatan bagi calon konsumen mendapatkan informasi sesuai dengan yang disediakan dan ditampilkan. Berbeda dengan cara tradisional, ketika calon konsumen mendapatkan informasi mengenai suatu produk maupun jasa keuangan, konsumen dapat terus mencari tahu secara detail dari setiap produk maupun layanan produk keuangan dan bahkan dapat menanyakan langsung mengenai keseluruhan syarat, ketentuan, manfaat, dan risiko kepada agen penjual, marketing maupun staf/karyawan yang terlibat dalam penjualan langsung suatu produk atau jasa keuangan tersebut. Sehingga, calon konsumen mendapatkan informasi dengan lebih jelas dan utuh.

Apabila konsumen hanya melihat dan membandingkan produk melalui *platform Fintech*

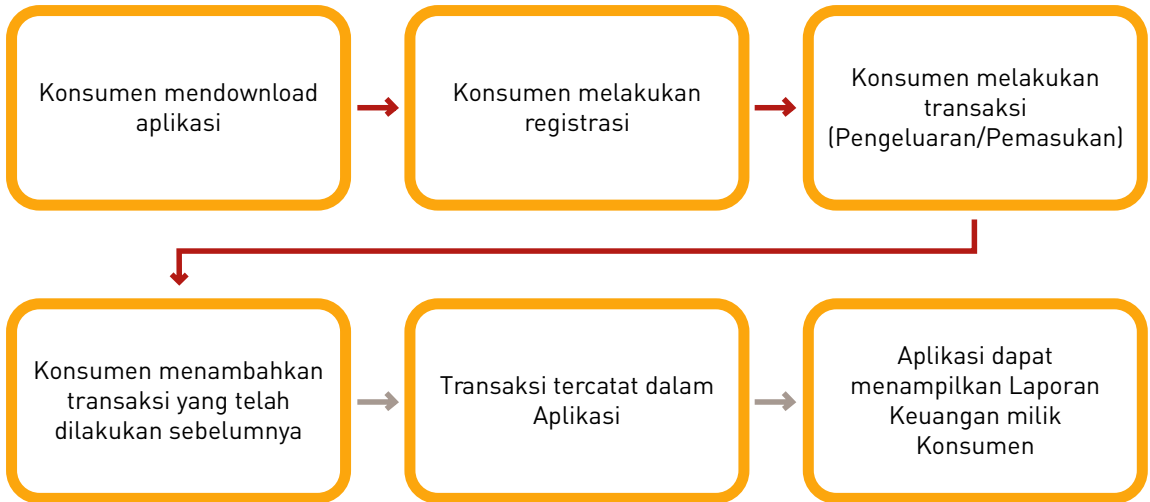
jenis ini, terdapat risiko dimana konsumen tidak mengetahui secara jelas dan detail mengenai produk maupun jasa yang dipilihnya. Konsumen hanya mendapatkan informasi sesuai dengan yang diberikan oleh platform perusahaan *Fintech* tersebut (potensi risiko *misleading information*).

3.2.5. *Personal Finance*

Kebutuhan akan perencanaan keuangan pada saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dilatarbelakangi oleh hal tersebut, beberapa perusahaan *Fintech* di Indonesia mengembangkan jenis *Fintech* yang dapat mengakomodasi hal tersebut. Perusahaan *Fintech personal finance* melalui *platform*-nya dapat membantu konsumen dari mulai pembuatan laporan keuangan yang baik hingga pemilihan pengolahan dana yang bijaksana.

Mekanisme yang biasa digunakan adalah mulai dari pemberitahuan informasi keuangan konsumen melalui platform perusahaan *Fintech* tersebut. Kemudian perusahaan *Fintech* akan mengolah dan menilai informasi tersebut dan memberikan saran sebagai output dari layanan perusahaan tersebut. Dalam perkembangannya di Indonesia, perusahaan-perusahaan *Fintech* dalam bidang ini belum mencapai tingkatan sebagaimana *Fintech Robo-Adviser* seperti yang ada di negara-negara maju.

Proses Bisnis *Personal Finance*



Keterangan

- Konsumen mengunduh aplikasi.
- Konsumen melakukan pendafataram dirinya dengan mengisi nama, *email* dan *password* yang akan digunakan sebagai identitas pengguna.
- Konsumen mendapatkan email yang berisi ucapan selamat, slogan dari aplikasi dan hal yang harus dilakukan apabila ingin mengetahui cara penggunaan dan saran/pertanyaan.
- Konsumen dapat langsung memasukan transaksi pemasukan/pengeluaran yang telah dilakukan. Detail transaksi yang dimaksudkan meliputi nominal dan keterangan penggunaan. Selain itu, konsumen juga dapat menambahkan bukti transaksi berupa foto.
- Konsumen dapat melihat laporan hasil rekapitulasi transaksi keuangannya.

a. Potensi Kerawanan dalam Proses Bisnis

- Apabila terjadi peretasan sistem oleh seseorang yang tidak bertanggung jawab yang menyebabkan laporan keuangan sebuah perusahaan dapat terekspose ke umum.
- Potensi platform mengalami *error* dan menghilangkan data yang telah dimasukkan oleh konsumen
- Laporan keuangan konsumen tidak dapat terekam dengan baik karena data konsumen hilang dan laporan keuangan yang diinginkan pun tidak akan sesuai.

b. Manfaat

- Penghematan waktu
Biasanya dalam menggunakan jasa perencana keuangan tradisional, konsumen diminta untuk meluangkan waktu dalam rangka pemberian informasi keuangan yang dibutuhkan oleh perencana keuangan. Melalui *platform* yang disediakan oleh perusahaan *Fintech personal finance* ini, konsumen dapat melakukan diskusi dan penyampaian informasi keuangannya kapanpun dan dimanapun secara *online* sehingga tidak memerlukan waktu yang banyak untuk melakukan itu semua.
- Sistem pembukuan yang komprehensif
Dengan penyampaian pengeluaran dan pendapatan konsumen yang terekam secara digital, sistem pembukuan yang nanti diberikan oleh perusahaan *Fintech personal finance* ini akan lebih komprehensif. Apabila konsumen telah memiliki sistem pembukuan yang baik, maka yang bersangkutan menjadi lebih mudah

untuk melakukan hal lainnya yang terkait dengan kegiatan perbankan seperti dalam hal peminjaman kredit dan lain sebagainya.

- Solusi mudah perencanaan keuangan

Dengan terdapatnya layanan gol finansial atau perencanaan keuangan, konsumen mendapatkan kemudahan untuk mengukur nominal yang harus dikumpulkan dan memilih produk keuangan untuk penempatan dana tersebut karena diberikan asumsi bunga yang akan didapatkan. Sehingga konsumen dapat mencapai tujuan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

c. Risiko

- Ketidakcocokan hasil perencanaan

Dalam perencanaan keuangan tradisional, masih terdapat aspek dan risiko ketidaksesuaian hasil analisis (output) rencana keuangan dengan kondisi sesungguhnya dari konsumen. Dengan adanya sistem penyampaian informasi keuangan secara online, aspek dan risiko tersebut akan semakin bertambah dikarenakan penyampaian informasi keuangan secara online memiliki perincian yang 'terbatas'.

3.3. Regulasi *Fintech* di Indonesia

Saat ini, Indonesia sedang mengalami *booming* pemanfaatan teknologi di berbagai sektor.

Lahirnya penggunaan teknologi informasi sebagai salah satu solusi kebutuhan sehari-hari masyarakat memicu perkembangan-perkembangan penggunaan teknologi informasi di sektor lain. Didahului dengan lahirnya penggunaan teknologi informasi di sektor jasa transportasi umum seperti perusahaan ojek dan taksi *online*, maka sektor jasa keuangan pun berkembang mengikuti.

Perkembangan *Fintech* tersebut memerlukan kesiapan pemerintah dan regulator di Indonesia dalam mengaturnya, terutama yang berkaitan dengan aspek kelembagaan, kegiatan usaha, dan mitigasi risikonya. Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI) dan Kementerian terkait masih terus mempersiapkan dan menyusun ketentuan untuk mengatur *Fintech* di Indonesia.

3.3.1. Otoritas Jasa Keuangan

Memperhatikan makin maraknya *Fintech* di Indonesia, maka OJK telah membentuk Tim Pengembangan Inovasi Digital Ekonomi dan Keuangan atau disingkat PIDEK yang terdiri dari gabungan sejumlah satuan kerja di OJK yang mengkaji dan mempelajari perkembangan *Fintech* dan menyiapkan peraturan serta strategi pengembangannya.

Selanjutnya, sehubungan dengan meningkatnya permohonan pendaftaran dan perizinan perusahaan *start-up Fintech*, kebutuhan akan pengawasan *Fintech*, dan semakin berjamurnya *Fintech* di sektor jasa keuangan, OJK menilai bahwa pengembangan internal organisasi yang menangani *Fintech* sangatlah dibutuhkan. Oleh karenanya, OJK membentuk dua

satuan kerja baru terkait *Fintech*, yaitu Grup Inovasi Keuangan Digital dan Keuangan Mikro dan Direktorat Pengaturan, Perizinan dan Pengawasan *Fintech*.

OJK juga telah membentuk Forum Pakar *Fintech* (*Fintech Advisory Forum*) sebagai wadah pengembangan arah industri *Fintech*, yang akan memfasilitasi dan memastikan koordinasi antarlembaga, kementerian, dan pihak-pihak terkait dengan pelaku *start-up Fintech* berjalan dengan lancar, konsisten dan konstruktif. Forum Pakar *Fintech* ini beranggotakan individu-individu yang dinilai berkompeten di bidang teknologi informasi dan dinamika dalam bidang inovasi digital keuangan yang berasal dari Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian Keuangan, Kementerian Perindustrian, Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Selain itu juga dari Badan Ekonomi Kreatif, Bursa Efek Indonesia, Kliring Penjaminan Efek Indonesia (KPEI), Badan Reserse Kriminal Kepolisian RI, Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), Asosiasi Fintech Indonesia, Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia, Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Asosiasi Perusahaan Efek Indonesia (APEI), Universitas Indonesia dan Institut Teknologi Bandung.

Tugas Forum Pakar *Fintech* antara lain:

- Mendiskusikan isu-isu terkait *Fintech* yang sedang berkembang serta arah pengembangan industri *Fintech* ke depan;
- Memfasilitasi koordinasi antarlembaga dan kementerian, serta pihak-pihak terkait lainnya untuk memastikan bahwa potensi *Fintech* dapat dioptimalkan dalam lingkungan bisnisnya yang kompleks;
- Memastikan peran serta dan komunikasi antara

kementerian/ lembaga terkait dan pihak terkait lainnya dengan pelaku *start-up Fintech* berlangsung konsisten dan konstruktif.

Di masa mendatang, OJK memiliki beberapa rencana untuk mendukung berkembangnya industri *Fintech* antara lain:

- Peluncuran *Fintech Innovation Hub* sebagai sentra pengembangan dan menjadi *one stop contact Fintech* nasional untuk berhubungan dan bekerjasama dengan institusi dan lembaga yang menjadi pendukung ekosistem keuangan digital.
- Menindaklanjuti perjanjian bersama Kominfo, OJK menyiapkan rencana implementasi CA (*certificate authority*) di sektor jasa keuangan. CA berlaku sebagai penerbit sertifikat tanda tangan digital pelaku jasa keuangan yang dapat menjamin bahwa suatu transaksi elektronik yang ditandatangani secara digital telah diamankan dan berkekuatan hukum sesuai ketentuan yang ada di Indonesia.
- Penerbitan *Sandbox Regulatory* untuk *Fintech*, dimana pengaturan ini akan mengatur hal-hal minimal yang wajib dipenuhi agar perkembangan *Fintech* memiliki landasan hukum yang memadai dan mendukung perkembangannya secara berkelanjutan.
- Melakukan kajian mengenai implementasi standar pengamanan data dan informasi dalam pengelolaan industri *Fintech* dan kebutuhan Pusat Pelaporan Insiden Keamanan Informasi di Industri jasa keuangan.
- Melakukan kajian *Vulnerability Assessment* (VA) Tersentralisasi di industri jasa keuangan untuk memastikan postur serta kematangan/kesiapan penanganan keamanan informasi yang selalu terjaga guna menekan risiko serta ancaman keamanan informasi pada industri jasa keuangan

Perkembangan sementara dari kajian yang dilakukan oleh OJK adalah tersusunnya klasifikasi perusahaan *Fintech* yang masuk dalam kewenangan OJK atau tidak, yang terdiri dari berbagai jenis usaha seperti perbankan, asuransi, investasi, pembiayaan, pinjam meminjam (*peer to peer lending*), *crowd funding*, *chanelling* kredit dan lain sebagainya. Sedangkan klasifikasi perusahaan *Fintech* di bidang sistem pembayaran akan diatur oleh Bank Indonesia.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai regulator, OJK telah menerbitkan peraturan terkait *Fintech*, sebagai berikut:

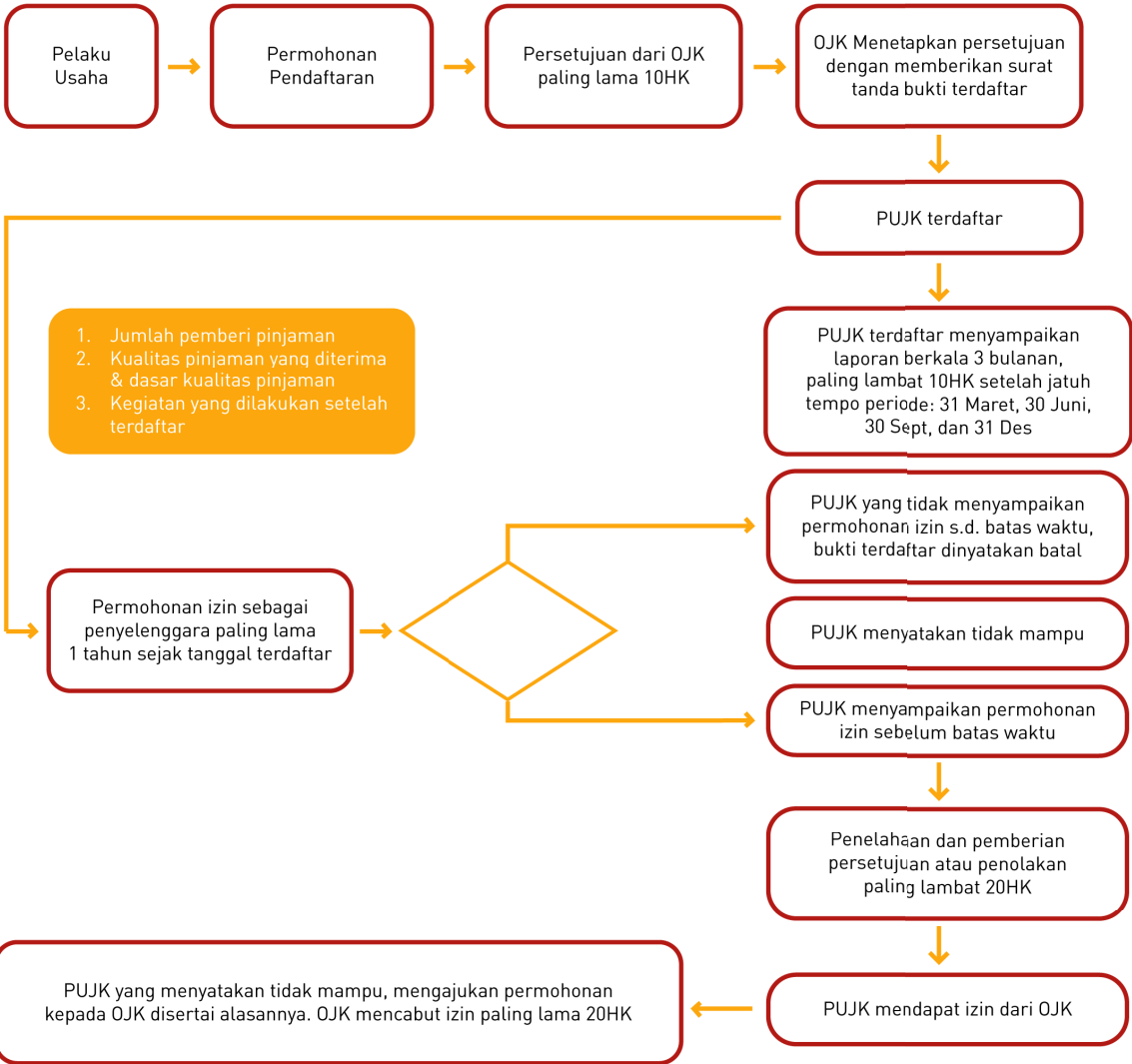
a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)

Sebagai langkah awal, OJK telah mengeluarkan POJK No. 77/ POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (POJK P2P *Lending*) yang kemudian memiliki peraturan turunan berupa Surat Edaran OJK (SEOJK) nomor 18/ SEOJK.02/2017. POJK ini mengatur mengenai salah satu jenis *Fintech* yang berkembang di Indonesia saat ini yaitu *Peer-to-Peer Lending (P2P Lending)*. Hal tersebut dikarenakan OJK melihat urgensi hadirnya ketentuan yang mengatur *Fintech* pinjam-meminjam, memperhatikan masih kuatnya budaya pinjam meminjam (utang) di masyarakat Indonesia. Selain itu, perusahaan *Fintech* dengan skema *Peer-to-Peer Lending* merupakan lingkup kewenangan OJK dikarenakan perusahaan tersebut memberikan pelayanan jasa keuangan. Namun perusahaan tersebut belum memiliki landasan hukum kelembagaan dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Berdasarkan POJK *P2P Lending*, perusahaan *Fintech* atau yang disebut penyelenggara dinyatakan sebagai Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dengan bentuk perusahaan berupa badan hukum perseroan terbatas

dan koperasi (Pasal 2 ayat (2)). Kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh penyelenggara berupa menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dari pihak Pemberi Pinjaman kepada pihak Penerima Pinjaman yang sumber dananya berasal dari pihak Pemberi Pinjaman dan/atau penyelenggara dapat bekerja sama dengan penyelenggara layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 5). Batasan pemberian pinjaman kepada penerima pinjaman diatur sebesar Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) (Pasal 6).

**POJK No. 77/POJK.01/2016 Alur Proses Pendaftaran dan Perizinan
Pinjam Meminjam Uang Berbasis IT**



Tabel 3: Alur Proses Pendaftaran dan Perizinan P2P Lending

Persyaratan wajib usaha *Fintech P2P Lending* sebagaimana POJK No. 77/ POJK.01/2016

- a. Kejelasan bentuk badan hukum, kepemilikan, dan permodalan
- b. Mengajukan pendaftaran dan perizinan kepada OJK
- c. Ketersediaan SDM yang memiliki keahlian atau latar belakang IT
- d. Dokumen berbentuk elektronik
- e. Terdapat akses informasi untuk penyelenggara pinjaman, pemberi pinjaman, dan penerima pinjaman
- f. Pusat data dan *disaster recovery* plan yang ditempatkan di Indonesia dan memenuhi standar minimum, pengelolaan risiko, dan pengamanan teknologi informasi, serta ketahanan terhadap gangguan dan kegagalan sistem, serta alih kelola sistem teknologi informasi.
- g. Menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi, data transaksi dan data keuangan sejak data diperoleh hingga data dimusnahkan.
- h. Sistem pengamanan yang mencakup prosedur, sistem pencegahan, dan penanggulangan terhadap serangan yang menimbulkan gangguan, kegagalan, dan kerugian.
- i. Penyelenggara menerapkan prinsip dasar dari perlindungan pengguna (konsumen) di sektor jasa keuangan
- j. Perjanjian dilaksanakan dengan menggunakan tanda tangan digital

POJK P2P Lending mengatur bahwa sebelum melakukan kegiatan usaha, penyelenggara wajib melakukan pendaftaran dan perizinan (Pasal 7). Pendaftaran dilakukan sebelum penyelenggara melakukan kegiatan usaha. Setelah terdaftar, penyelenggara wajib memberikan laporan secara berkala setiap tiga bulan kepada OJK. Setelah itu, paling lambat 1 tahun setelah melakukan pendaftaran, penyelenggara wajib melakukan perizinan. Dalam hal penyelenggara tidak mengajukan izin kepada OJK selama jangka waktu yang telah ditentukan, maka surat tanda pendaftaran penyelenggara dinyatakan batal dan tidak dapat lagi menyampaikan permohonan pendaftaran kepada OJK (Pasal 10).

Terkait subyek penerima dan pemberi pinjaman, penerima pinjaman merupakan perorangan atau badan hukum yang berasal dan berdomisili di wilayah hukum Indonesia (Pasal 15). Sedangkan Pemberi Pinjaman, berdasarkan POJK P2P Lending, dapat berupa perorangan WNI/WNA, badan hukum Indonesia/asing, badan usaha Indonesia/asing, dan/atau lembaga internasional. Pemberi Pinjaman dapat berasal dari dalam dan/atau luar negeri (Pasal 16). Perjanjian penyelenggaraan yang dimaksud dalam POJK ini, dituangkan dalam Dokumen Elektronik.

Sehubungan dengan sistem teknologi informasi, penyelenggara wajib menyediakan akses informasi kepada pemberi dan penerima pinjaman terkait penggunaan dana dan posisi pinjaman yang diterima. Penyelenggara juga wajib menggunakan *escrow account* dan *virtual account* serta menggunakan pusat data dan pusat pemulihan bencana yang wajib ditempatkan di Indonesia. Penyelenggara wajib memenuhi standar minimum sistem teknologi informasi, pengelolaan risiko teknologi informasi, pengamanan teknologi informasi, ketahanan terhadap gangguan dan kegagalan sistem, serta alih kelola sistem teknologi informasi.

Sebagai salah satu upaya mitigasi risiko, penyelenggara juga wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan seluruh data yang dikelolanya sejak data diperoleh hingga data tersebut dimusnahkan. Penyelenggara wajib pula menyediakan rekam jejak audit terhadap seluruh kegiatannya dan melakukan pengamanan terhadap komponen sistem teknologi informasi dengan memiliki dan menjalankan prosedur dan sarana untuk pengamanan.

Di sisi lain, jika ada suatu bank umum yang ingin menggunakan teknologi informasi sebagai media pemasaran dan penjualan produknya, maka selain melihat kepada peraturan mengenai kegiatan usaha bank umum dan RBB, maka bank umum tersebut harus juga mengacu dan mengikuti ketentuan POJK No. 38/ POJK.03/2016 tentang Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (POJK MRTI).

Khusus yang berkaitan dengan aspek perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan, OJK telah memiliki peraturan antara lain:

1. POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Ketentuan ini terutama berlaku bagi PUJK yang selama ini telah diawasi oleh OJK dan melaksanakan layanan *Fintech*. PUJK tersebut wajib memperhatikan seluruh aspek perlindungan konsumen dengan menerapkan prinsip-prinsip sebagaimana diatur dalam pasal 2 yaitu prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

2. POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan

SEOJK nomor 18/SEOJK.02/2017 tentang Tata Kelola dan Manajemen Risiko Teknologi Informasi pada Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

Aspek perlindungan konsumen yang diatur pada POJK *P2P Lending* mengatur mengenai prinsip dasar perlindungan pengguna sebagaimana pada POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, antara lain:

- Penyelenggara wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi terkini yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.
- Penyelenggara juga wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam bahasa Indonesia yang mudah dibaca dan dimengerti oleh Pengguna dalam setiap Dokumen Elektronik.
- Penyelenggara wajib memiliki standar prosedur operasional dalam melayani Pengguna yang dimuat dalam Dokumen Elektronik.
- Penyelenggara dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi mengenai Pengguna kepada pihak ketiga.

b. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK)

Setelah berlakunya POJK nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, OJK telah mengeluarkan ketentuan tentang pelaksanaan tata kelola dan manajemen risiko Teknologi Informasi pada layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi dalam SEOJK Nomor : 18/ SEOJK.02/2017 yang mulai berlaku pada tanggal ditetapkan yaitu 18 April 2017.

Ruang lingkup yang diatur meliputi:

- a. Penempatan pusat data dan pemulihan bencana serta rencana pemulihan bencana
- b. Tata Kelola Sistem Elektronik dan teknologi Informasi yang meliputi Rencana Strategis Sistem Elektronik, Sumber Daya manusia, dan Pengelolaan Perubahan Teknologi Informasi.
- c. Alih Kelola Teknologi
- d. Pengelolaan Data dan Informasi
- e. Pengelolaan Risiko Teknologi Informasi
- f. Pengamanan Sistem Elektronik
- g. Penanganan Insiden dan Ketahanan Terhadap Gangguan
- h. Penggunaan Tanda Tangan Elektronik
- i. Ketersediaan Layanan dan Kegagalan Transaksi
- j. Keterbukaan Informasi Produk dan Layanan

3.3.2. Bank Indonesia (BI)

Bank Indonesia telah membentuk *Fintech Office* (BI-FTO) sebagai wadah asesmen, mitigasi risiko, dan evaluasi atas model bisnis dan produk/layanan dari *Fintech* serta inisiator riset terkait kegiatan layanan keuangan berbasis teknologi. Pembentukan *Fintech Office* didasarkan pada posisi Bank Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran dan perlunya mendukung perkembangan transaksi keuangan berbasis teknologi yang sehat.

BI-FTO didirikan dengan empat tujuan utama, yaitu:

- Memfasilitasi perkembangan inovasi dalam ekosistem keuangan berbasis teknologi di Indonesia;
- Mempersiapkan Indonesia untuk mengoptimalkan

perkembangan teknologi dalam rangka pengembangan perekonomian;

- Meningkatkan daya saing industri keuangan berbasis teknologi Indonesia; dan
- Menyerap informasi dan memberikan umpan balik untuk mendukung perumusan kebijakan Bank Indonesia, sebagai respon terhadap perkembangan berbasis teknologi.

Untuk mencapai tujuan utama tersebut, *Fintech Office* akan beroperasi dengan 4 fungsi, yaitu:

- Fungsi katalisator atau fasilitator, bagi pertukaran ide inovatif pengembangan Fintech di Indonesia;
- Fungsi *business intelligence*, dimana BI-FTO akan secara rutin memberikan *update* melalui diseminasi hasil kajian dan pertemuan termasuk dengan kementerian dan otoritas terkait serta lembaga internasional;
- Fungsi asesmen, BI-FTO akan melakukan pemantauan dan pemetaan atas potensi manfaat sekaligus risiko dari inovasi model bisnis dan produk yang ditawarkan. Hasil asesmen tersebut akan menjadi dasar bagi perumusan kebijakan di Bank Indonesia;
- Fungsi koordinasi dan komunikasi, yang berperan memberikan pemahaman atas kerangka pengaturan yang ada, dan mendorong harmonisasi regulasi lintas otoritas.

BI-FTO dilengkapi pula dengan *regulatory sandbox*, yang memungkinkan unit usaha *Fintech* melakukan kegiatan secara terbatas, tentunya setelah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Regulatory sandbox diberlakukan agar pelaku *Fintech* yang kebanyakan adalah perusahaan *start-up* dengan skala kecil, mendapatkan kesempatan untuk mematangkan konsep dan berkembang dengan sehat

serta pada waktunya mampu menyediakan layanan finansial yang aman kepada masyarakat. Dengan *regulatory sandbox*, *Fintech Office* akan menjadi ujung tombak BI dalam memahami *Fintech* untuk selanjutnya menyediakan pengaturan yang mampu memberikan dukungan optimal bagi perkembangannya. BI-FTO juga akan menjadi wadah untuk pertukaran ide inovatif antara pelaku *Fintech* sekaligus kolaborasi antar pelaku *Fintech* dan regulator.

Untuk mendukung pelaksanaan *Fintech* di Indonesia, khususnya terkait perlindungan konsumen, Bank Indonesia juga telah mengeluarkan peraturan mengenai penyelenggaraan transaksi pembayaran, melalui Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Peraturan tersebut merupakan salah satu bentuk komitmen Bank Indonesia untuk mendukung pelaksanaan pembayaran transaksi *e-commerce* yang lebih aman dan efisien.

Peraturan Bank Indonesia (PBI)

Bank Indonesia sebagai regulator sistem pembayaran telah mengeluarkan peraturan terkait *Fintech* di Indonesia melalui PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). PBI tersebut telah diubah sebanyak dua kali yaitu dengan PBI No. 16/8/PBI/2014 dan PBI No 18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik (PBI *E-Money*).

Berdasarkan PBI *E-Money*, Uang Elektronik (*Electronic Money*) didefinisikan sebagai alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut: (a) diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit; (b) nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; (c) digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik

tersebut; dan (d) nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Lembaga yang dapat mengeluarkan Uang Elektronik atau disebut Penerbit berdasarkan PBI *E-Money* adalah Bank atau Lembaga Selain Bank. Untuk Lembaga Selain Bank yang akan melakukan kegiatan usaha uang elektronik yang beroperasi di Indonesia harus berbadan hukum Indonesia dalam bentuk perseroan terbatas. Lembaga yang dimaksud dalam PBI *E-Money* meliputi Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring, dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir. Lembaga tersebut hanya dapat bekerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan kegiatan Uang Elektronik.

Uang elektronik sendiri, dikategorikan menjadi dua jenis yaitu Uang Elektronik yang data identitas Pemegangnya terdaftar dan tercatat pada Penerbit (*registered*); dan Uang Elektronik yang data identitas Pemegangnya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada Penerbit (*unregistered*). Kategori tersebut menentukan fasilitas yang dapat diberikan oleh Penerbit (Pasal 1A). *E-Money* dikategorikan sebagai *Digital Payment* dalam *Fintech*. Penerbit hanya melakukan permohonan izin tanpa pendaftaran terlebih dahulu seperti penyelenggara.

PBI *E-Money* juga mengatur mengenai Layanan Keuangan Digital. Layanan Keuangan Digital yang selanjutnya disingkat LKD adalah kegiatan layanan jasa sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan dilakukan melalui kerja sama dengan pihak ketiga serta menggunakan sarana dan perangkat teknologi berbasis *mobile* maupun berbasis web dalam rangka keuangan inklusif. LKD hanya dapat dilakukan oleh Penerbit berupa Bank.

Terkait penerbitan, Penerbit dilarang menerbitkan Uang Elektronik dengan Nilai Uang Elektronik yang

lebih besar atau lebih kecil daripada nilai uang yang disetorkan kepada Penerbit. Penerbit wajib melakukan pencatatan dan/atau pengelolaan nilai uang elektronik harus dipisahkan dari pencatatan dan/atau pengelolaan nilai yang setara dengan nilai uang lainnya (Pasal 13). Penerbit dilarang menetapkan minimum, menahan atau memblokir secara sepihak nilai uang elektronik, mengenakan biaya pengakhiran penggunaan uang elektronik (Pasal 13A).

3.3.3. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia

a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Salah satu perlindungan konsumen yang diatur dalam UU ITE adalah mengenai perlindungan data pribadi. UU ITE mewajibkan penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang, harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.

UU ITE juga mewajibkan setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

b. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi

Dalam Peraturan Menteri ini diatur tentang sistem manajemen pengamanan informasi dengan

menetapkan batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya. Materi pokoknya memuat kategorisasi : Sistem Elektronik, Standar Sistem Manajemen Pengamanan Informasi, Penyelenggaraan Sistem Elektronik, Sertifikat Sistem Manajemen Pengamanan Informasi, Lembaga Sertifikasi, Penerbitan Sertifikat, Pelaporan Hasil Sertifikasi, dan Pencabutan Sertifikat, Penilaian Mandiri, Pembinaan, Pengawasan, dan Ketentuan Sanksi.

c. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik

Dalam Peraturan Menteri ini diatur tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik dengan menetapkan batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya. Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik mencakup perlindungan terhadap perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan data pribadi. Perolehan dan Pengumpulan Data Pribadi, Pengolahan dan Penganalisisan Data Pribadi, Penyimpanan Data Pribadi, Penampilan, Pengumuman, Pengiriman, Penyebarluasan, dan/atau Pembukaan Akses Data Pribadi, Pemusnahan Data Pribadi, diatur pada Bab II Peraturan Menteri ini terkait Perlindungan.

Selain itu Peraturan Menteri ini juga mengatur terkait Hak Pemilik Data Pribadi; Kewajiban Pengguna; Kewajiban Penyelenggara Sistem Elektronik; Penyelesaian Sengketa; Peran Pemerintah dan Masyarakat; Pengawasan; dan Sanksi Administratif.

d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Uji Coba Teknologi Telekomunikasi, Informatika, Dan Penyiaran

Dalam Peraturan Menteri ini, uji coba diselenggarakan dengan tujuan untuk melakukan penelitian aspek teknis dan aspek non teknis terkait penyelenggaraan telekomunikasi, informatika, dan penyiaran. Aspek teknis antara lain dapat meliputi kinerja sistem, alat, dan perangkat dan aspek non teknis antara lain meliputi model bisnis penyelenggaraan. Uji coba diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dan dapat dibantu oleh pemangku kepentingan. Penyelenggaraan uji coba ditetapkan dengan Keputusan Menteri. Uji coba bersifat tidak komersial dan berbatas waktu.

IV. Perlindungan Konsumen Fintech di Indonesia

4.1. Analisa Aspek Perlindungan Pada *Fintech* di Indonesia

Berdasarkan informasi pada bab-bab sebelumnya, telah dijelaskan bahwa saat ini telah terdapat pengaturan aspek perlindungan konsumen terhadap *Fintech* di Indonesia.

Untuk layanan *Fintech* yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang telah mendapatkan izin dan diawasi oleh OJK (atau dapat disebut sebagai *Fintech 2.0*), maka PUJK tersebut wajib memperhatikan dan melaksanakan ketentuan perlindungan konsumen pada Peraturan OJK No. POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Sedangkan untuk layanan *Fintech* yang dilakukan oleh non-PUJK (atau dapat disebut sebagai *Fintech startup*) maka *Fintech* tersebut wajib memperhatikan dan melaksanakan ketentuan perlindungan konsumen pada Peraturan OJK No. 77/POJK.07/ 2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Sampai dengan saat, *Fintech startup* yang telah diatur oleh OJK baru *Fintech P2P Lending*.

Namun demikian, memperhatikan kajian pemetaan potensi risiko dari proses bisnis *Fintech*, pengaturan *Fintech* yang telah ada di Indonesia, beberapa temuan kegiatan operasi intelijen yang telah dilaksanakan oleh Direktorat *Market Conduct* OJK, dan telaahan beberapa artikel *Fintech*, maka setidaknya terdapat 4 (empat) aspek perlindungan konsumen pada *Fintech* yang harus menjadi perhatian baik bagi pemerintah maupun regulator di sektor jasa keuangan, yaitu : kelengkapan informasi dan transparansi produk/layanan, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen, pencegahan penipuan dan keandalan sistem layanan, dan perlindungan terhadap data pribadi (*cybersecurity*). Meskipun ke-empat hal tersebut telah disebutkan dalam pengaturan *Fintech* di atas, namun perlu dipastikan agar aspek ini benar-benar diterapkan secara seksama oleh pelaku *Fintech*.

1. Kelengkapan Informasi dan Transparansi Produk/Layanan

Fintech wajib menyediakan informasi secara lengkap, *up-to-date*, dan transparan terkait produk atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen dan masyarakat. Karena hal sangat krusial dalam pengambilan keputusan dan untuk membangun kepercayaan konsumen. Kurangnya informasi dan kejelasan tentang produk dan layanan dapat mengakibatkan kekeliruan pemahaman konsumen dan masyarakat tentang fitur produk yang ditawarkan, seperti syarat dan ketentuan produk, manfaat, biaya, dan risiko.

Penyelenggara harus memastikan bahwa informasi yang diberikan bersifat transparan sehingga hal tersebut dapat memberikan kesempatan bagi konsumen untuk memahami dan memilih produk dengan baik serta menghindarkan diri dari risiko yang mereka ingin hindari, seperti *misleading advertisement* dan penipuan.

Aspek kelengkapan informasi dan transparansi pada *Fintech* di Indonesia harus meliputi : biaya-biaya dan kewajiban yang akan dikenakan kepada konsumen, transparansi syarat dan ketentuan penggunaan produk/layanan, pemberitahuan kepada konsumen

apabila terdapat perubahan biaya, syarat dan ketentuan, kejelasan informasi dari periklanan produk yang dipasarkan seperti penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dalam media periklanan yang digunakan, seperti *website* perusahaan, brosur, iklan media masa, *online*, dan sebagainya.

Penyedia layanan *Fintech* harus menginformasikan syarat dan ketentuan produk/layanan dalam perjanjian se jelas-jelasnya dengan bahasa yang mudah dimengerti, mengingat tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia secara umum relatif masih rendah. Apabila terdapat perubahan terhadap biaya yang dikenakan atau syarat dan ketentuan terkait produk yang dipasarkan, penyedia layanan *Fintech* seharusnya menginformasikan hal tersebut kepada konsumen melalui berbagai jalur komunikasi hingga konsumen tersebut terinformasikan dengan baik. Perjanjian juga dilarang menyatakan adanya pengalihan tanggung jawab atau kewajiban dari pelaku *Fintech* kepada konsumen (klausula eksonerasi).

Penyedia layanan *Fintech* juga harus menghindari penggunaan iklan yang berpotensi menciptakan pemahaman yang keliru bagi konsumen dan masyarakat. Layanan *Fintech* memang dapat memberikan banyak manfaat kemudahan dan kenyamanan, namun layanan tersebut tidak dapat menghilangkan biaya dan potensi risiko dari penggunaan produk dan layanan keuangan itu sendiri.

Salah satu contoh bahasa periklanan yang dapat memberikan gambaran yang keliru pada masyarakat adalah penawaran fasilitas pembelian barang secara kredit *online*. Masyarakat hanya diinformasikan mengenai kemudahan dan kepraktisan dalam mengajukan kredit secara *online*, namun sejak awal tidak diinformasikan mengenai besarnya kewajiban biaya bunga dari besarnya pinjaman. Jika kondisi ini tidak diperhatikan, maka dikhawatirkan akan muncul kebiasaan masyarakat yang mudah berutang tanpa memperhatikan kebutuhan dan kemampuan membayar kembali (*irresponsible lending*). Untuk itu penyedia layanan wajib ikut bertanggung jawab terhadap iklan produk yang dipasarkan dan regulator wajib memonitor dengan seksama terhadap informasi dan iklan yang disampaikan ke masyarakat.

Bagi masyarakat dan konsumen wajib disediakan kanal informasi yang mudah diakses untuk meminta informasi se jelas-jelasnya dari penyedia layanan *Fintech* sehingga pemahaman konsumen terhadap produk lengkap dan tercipta *awareness* konsumen terhadap biaya dan risiko yang akan timbul dari penggunaan produk (menghindari informasi asimetris).

2. Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Permasalahan dan pengaduan dari konsumen merupakan salah satu hal yang pasti akan dihadapi oleh pelaku *Fintech*, sehingga aspek penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa merupakan hal yang wajib disediakan. Untuk itu penyedia layanan harus memiliki mekanisme penerimaan pengaduan dan penyelesaian sengketa. Pelaksanaan hal tersebut nantinya akan meningkatkan kepercayaan konsumen. Selain itu, pelaku yang telah memiliki mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif akan memiliki peluang untuk menyempurnakan produk/layannanya, karena dari data pengaduan yang diterima dapat dianalisa penyebabnya dan hal tersebut dapat memacu upaya perbaikan dan pengembangan produk/layanan.

Penyedia layanan *Fintech* setidaknya harus :

- Menyediakan jalur atau kanal kontak penerimaan pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen, seperti telepon, *e-mail*, *instant messaging*, dan surat;
- Memiliki unit atau fungsi serta prosedur standar penanganan pengaduan konsumen. Prosedur tersebut harus memperhatikan pengaturan perlindungan konsumen yang ada pada POJK terkait dan diinformasikan kepada konsumen;
- Menyediakan dan menginformasikan kepada konsumen jika terdapat mekanisme alternatif penyelesaian sengketa (*alternative dispute resolution*) yang dapat digunakan apabila penyelesaian pengaduan dan sengketa secara internal tidak menghasilkan kesepakatan.

3. Pencegahan Penipuan dan Keandalan Sistem Layanan

Pencegahan penipuan atau *fraud* melalui *Fintech* merupakan hal penting yang harus diperhatikan regulator seiring dengan makin berkembangnya keragaman tawaran produk/layanan *Fintech*. Upaya penipuan di *Fintech* dapat berbentuk seperti penyalahgunaan situs layanan (*phising*), peretasan terhadap sistem keamanan, dan pemasaran produk/layanan yang menipu. Dengan banyaknya layanan *Fintech* yang menggunakan media seperti situs jejaring dan aplikasi dalam melakukan promosi dan pemasaran produk/layanannya, maka potensi kerentanan terjadinya penipuan juga akan meningkat.

Para pelaku *Fintech* wajib memastikan sistemnya andal. Pelaku wajib memiliki sistem keamanan dan aplikasi yang aman dan tersertifikasi agar terhindar dari upaya peretasan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Pelaku layanan wajib melakukan pemeriksaan dan penyempurnaan sistem secara berkesinambungan karena baik teknologi maupun bentuk ancaman juga terus berkembang. Peran dari regulator adalah memastikan bahwa sistem keamanan dan aplikasi layanan *Fintech* selalu dilakukan upaya perbaikan yang diperlukan dan tersertifikasi keandalannya.

4. Perlindungan Terhadap Data Pribadi (Cybersecurity)

Aspek perlindungan terhadap data pribadi menjadi salah satu hal penting yang harus diperhatikan penyedia layanan dan regulator. Hal karena penyalahgunaan data pribadi (konsumen) dapat berdampak pada pencurian identitas, penyalahgunaan profil konsumen, penawaran produk kepada konsumen yang datanya tercuri, hingga berdampak pada risiko dan kerugian yang lebih besar lainnya seperti ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan *Fintech*.

Keamanan dan pemeliharaan data pribadi konsumen harus dilakukan dengan baik dikarenakan data tersebut bersifat digital

sehingga relatif mudah untuk dicuri data dan hilang. Namun patut diperhatikan juga jika data pribadi dapat disalahgunakan oleh pihak internal. Sehingga untuk itu, terkait dengan upaya perlindungan terhadap data pribadi dapat dilakukan dengan fokus terhadap hal-hal sebagai berikut :

- Pelaku layanan *Fintech* wajib melakukan enkripsi data terhadap data yang berkaitan dengan konsumen;
- Pelaku layanan *Fintech* wajib menjaga keamanan data konsumen;
- Pelaku layanan *Fintech* wajib melakukan manajemen akses data;
- Konsumen mempunyai hak untuk meminta penjelasan dari pelaku terkait penggunaan informasi dan data yang telah diberikannya.

4.2. Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen *Fintech* di Indonesia

Untuk meningkatkan aspek perlindungan konsumen pada *Fintech* yang makin berkembang saat ini di Indonesia, maka berikut beberapa hal yang dapat dilaksanakan oleh OJK :

1. Pengawasan dan pengaturan yang berfokus pada *Fintech* yang telah berkembang dan digunakan di Indonesia

Untuk menyegerakan upaya perlindungan konsumen terkait produk *Fintech* di Indonesia, maka OJK sebagai regulator perlu untuk menentukan fokus pada *Fintech* yang telah dan akan berkembang di Indonesia. Fokus tersebut meliputi : *Fintech lending*; *Fintech payment*; *Fintech supporting* (*Fintech scoring*, *Fintech information site*, *Fintech financial management*, *Fintech big data analytic*). Adapun untuk *Robo-Advisor*, *Blockchain*, dan

Bitcoin, meskipun merupakan hal yang penting, namun hal tersebut belum menjadi hal yang *urgent* untuk dilakukan saat ini dikarenakan tingkat literasi masyarakat Indonesia belum mendukung berkembangnya jenis-jenis *Fintech* tersebut.

Setelah menentukan area fokus tersebut, maka OJK dapat segera melakukan pemetaan regulasi terkait yang ada di Indonesia. Tidak seperti halnya di Singapura, Australia, maupun Inggris yang menerapkan sistem hukum yang bersifat *Common Law*, Indonesia menerapkan sistem hukum yang bersifat *European Continental (Civil Law)* dimana semua hal harus dinyatakan dan tercatat secara jelas dalam hukum. Jika suatu jenis *Fintech* yang berkembang di Indonesia belum ada aturan hukumnya, maka apabila terjadi suatu permasalahan, tidak terdapat dasar hukum untuk menyelesaikannya. Hal tersebut juga berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Sesuai kewenangan OJK yang ada pada sektor jasa keuangan, maka *Fintech* dari PUJK yang berkaitan dengan sektor jasa keuangan dapat diatur berdasarkan UU OJK dan UU di masing-masing sektor jasa keuangan. *Fintech* yang terkait dengan sektor perbankan dapat diatur dengan hukum yang ada di sektor perbankan. Begitu juga dengan *Fintech* yang terkait sektor pasar modal dan lembaga keuangan non-bank (contohnya seperti asuransi, pembiayaan, pergadaian). Sedangkan untuk *Fintech* yang terkait dengan layanan pembayaran dapat diatur dengan menggunakan peraturan di Bank Indonesia.

OJK sebaiknya menyusun standar atau pedoman terkait aspek perlindungan konsumen pada produk/layanan *Fintech* yang menjadi cakupan kewenangannya, melengkapi pedoman lain yang berkaitan dengan operasional layanan. Pedoman ini nantinya dapat digunakan oleh ketiga sektor pengawasan OJK (Perbankan, IKNB, dan Pasar Modal) dalam melakukan pengawasan.

2. Peningkatan koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait

OJK sebaiknya berkoordinasi dan bekerjasama dengan para pemangku kepentingan *Fintech* lainnya, dengan tujuan agar :

- Saling melengkapi pengaturan *Fintech*, namun menghindarkan dari duplikasi pengaturan yang tumpang tindih (*duplicative regulations*);
- Dapat memitigasi potensi risiko dan tantangan dalam mewujudkan keseimbangan antara perkembangan sistem keuangan nasional, perkembangan *Fintech*, dan aspek perlindungan konsumen.

Koordinasi tersebut dilakukan dengan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Bank Indonesia, Kementerian Perdagangan, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Hukum dan HAM, asosiasi di sektor jasa keuangan, asosiasi dan praktisi *Fintech*, serta akademisi. Dengan koordinasi yang baik, diharapkan pengaturan *Fintech* dapat diwujudkan dalam skala nasional dan terkoordinasi dengan baik.

Selain itu, saat ini terdapat perusahaan *Regtech* (*Regulatory Technology*) yang dapat mendukung pelaku *Fintech* untuk memastikan agar *comply* terhadap peraturan terkait. OJK perlu mendukung penggunaan *Regtech* di dalam aktivitas bisnis penyedia layanan *Fintech*. Manfaat dari penggunaan fitur *Regtech* yaitu dapat meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan yang ada dan memaksimalkan fungsi manajemen risiko penyedia layanan. Selain itu, fitur dari *Regtech* dapat meminimalisir pelanggaran dari ketentuan yang telah disusun oleh OJK. Dengan adanya fitur otomatisasi laporan dan dokumen terkait transaksi antar pelaku *Fintech*, *Regtech* dapat mendeteksi dan menganalisa apabila terdapat transaksi yang mencurigakan maupun melanggar ketentuan yang ada. Apabila OJK mampu mendorong penggunaan *Regtech*, OJK dapat mendukung terbentuknya layanan *Fintech* yang sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga konsumen dan masyarakat dapat menikmati penggunaan layanan yang aman dan tidak perlu takut untuk merasa dirugikan.

Guna mendukung pengawasan secara digital, OJK dapat berkolaborasi dengan penyedia layanan *Supervisory Technology* (*Suptech*). Beberapa *Suptech* memiliki fitur utama seperti, otomasi pelaporan data, analisis validitas data dan standardisasi laporan. Fitur – fitur tersebut dapat memudahkan pengawas dalam menganalisa data yang diberikan oleh lembaga jasa keuangan maupun penyedia layanan *Fintech* lainnya. Selain itu, *Suptech* juga dapat mempercepat proses pengawasan yang biasanya membutuhkan durasi cukup panjang dikarenakan pengawasan dilakukan dengan metode analisis manual dari data yang sangat banyak. Dengan otomasi pengiriman laporan secara akurat dan pengumpulan data yang valid, upaya pengawasan terhadap *Fintech* dapat lebih optimal, efektif dan efisien.

3. Penyiapan mekanisme penyelesaian sengketa pada *Fintech startup*

Penyelesaian sengketa terkait *Fintech* yang dilakukan oleh PUJK (*Fintech 2.0*) dapat dilakukan melalui internal PUJK (mekanisme *Internal Dispute Resolution*), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), dan fasilitasi terbatas dari OJK. Namun untuk *Fintech* yang Non PUJK (*Fintech startup*), sampai dengan saat ini belum ditentukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen jika pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh pelaku *Fintech* sendiri.

Sehingga untuk itu, OJK perlu segera mendiskusikan hal ini dengan pelaku *Fintech P2P Lending* yang saat ini telah terdaftar dan diawasi oleh OJK. OJK perlu menyusun standar mekanisme pelaksanaan *internal dispute resolution* (IDR) dan *alternative dispute resolution* (ADR). Tujuannya agar konsumen pengguna layanan *P2P Lending* mendapatkan kejelasan atas penanganan pengaduan dan sengketanya.

Selain itu, salah satu hal yang dapat dipertimbangkan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa pada *Fintech* adalah *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR merupakan sistem penyelesaian sengketa yang memanfaatkan sarana teknologi informasi, contohnya seperti telepon, email, aplikasi, *webchat*, dan *video conference*.

Konsep ODR dapat dipertimbangkan untuk dimanfaatkan oleh pelaku *Fintech* (baik *Fintech 2.0* maupun *Fintech startup*), mengingat keseluruhan data konsumen telah terekam secara digital dan telah memahami mekanisme *online*. Dengan ODR, maka upaya penyelesaian sengketa akan relatif lebih praktis dan efisien untuk dilakukan.

Namun demikian, apabila ODR akan dipertimbangkan untuk dilaksanakan, maka terdapat beberapa hal yang harus dilakukan terlebih dahulu :

- Mempersiapkan dasar hukum dari implementasi ODR.
- Penguatan kelembagaan LAPS;
- Meningkatkan *awarenes* dan literasi kepada masyarakat tentang ODR.

4. Peningkatan legitimasi *Fintech*

Terkait upaya ini, terdapat tiga hal yang dapat dilaksanakan oleh OJK untuk meningkatkan legitimasi *Fintech* di Indonesia.

Pertama, OJK ataupun regulator terkait dapat memberlakukan *trustmark* (dapat berupa logo, gambar, atau lencana) pada semua situs dan/atau aplikasi pelaku *Fintech* yang telah terdaftar dan diawasi. *Trustmark* ini juga akan menunjukkan bahwa *Fintech* tersebut telah diaudit sistemnya baik oleh regulator atau pihak lain yang ditunjuk.

Kedua, menerapkan sertifikat *digital signature* yang akan mengotentikasi identitas konsumen secara elektronik dengan memakai tanda tangan.

Ketiga, menerapkan verifikasi biometrik yang dapat mengidentifikasi satu atau lebih ciri-ciri biologis unik konsumen. Identifikasi unik ini dapat berupa sidik jari, geometri telapak tangan, pola retina, dan gelombang suara.

Ketiga cara di atas diyakini dapat dilakukan oleh OJK atau regulator lainnya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan konsumen tentang produk/layanan *Fintech* karena dapat memitigasi potensi risiko seperti : risiko penipuan, risiko

pemalsuan atau pencurian identitas, dan risiko peretas. *Trustmark* sudah diberlakukan untuk menjadi legitimasi keamanan bisnis *e-commerce* dan beberapa penyedia *trustmark* sudah ada saat ini.

V. Simpulan dan Saran

5.1. Simpulan

1. *Fintech* di Indonesia akan semakin berkembang seiring dengan makin meningkatnya jumlah pengguna internet dan *smartphone*. Berdasarkan hasil survei Statistik Pengguna Internet Indonesia tahun 2016 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2016 adalah 132,7 juta pengguna atau sekitar 51,5% dari total penduduk Indonesia. Dari total 132,7 juta pengguna internet tersebut, sebesar 63,1 juta atau sekitar 47,6% pengguna menggunakan perangkat *mobile (smartphone)*. Hal tersebut telah mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan transaksi, termasuk transaksi produk dan layanan jasa keuangan. Saat ini, rata-rata masyarakat Indonesia yang berumur 20 s.d. 40 tahun telah melakukan bentuk transaksi produk maupun jasa secara *online*.
2. Untuk memastikan optimalisasi *Fintech* bagi pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan di Indonesia, OJK dan regulator terkait perlu menjaga keseimbangan antara kemudahan dan fleksibilitas layanan yang ditawarkan oleh *Fintech* dengan aspek pengawasan dan perlindungan konsumennya. Karena tanpa memperhatikan kedua hal tersebut, *Fintech* justru berpotensi mengganggu kestabilan sistem keuangan di suatu negara. Harus dipastikan agar konsumen pengguna *Fintech* memahami produk dan layanan yang digunakannya seperti prosedur, manfaat, biaya/kewajiban, risiko, dan aspek keamanannya.
3. *Fintech* di Indonesia telah dikembangkan baik oleh PUJK maupun *Fintech Startup*. *Fintech* yang dilakukan oleh PUJK diantaranya pada industri perbankan, pembiayaan dan investasi, serta asuransi. Sedangkan yang telah dilakukan oleh *Fintech startup* seperti *digital payment, investment and financing* (termasuk *peer-to-peer lending*), *account*

aggregator, dan *information and feeder site*.

4. Sebagaimana di beberapa negara lainnya, regulator keuangan di Indonesia juga telah mengatur dan mengawasi *Fintech*. OJK telah mengeluarkan satu pengaturan terkait *Fintech*, yaitu Peraturan OJK No. 77/POJK.07/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (*peer-to-peer lending*). Adapun ketentuan yang berkaitan dengan aspek perlindungan konsumen, pelaku *Fintech* PUJK wajib melaksanakan ketentuan pada POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
5. OJK perlu segera menyusun pengaturan bagi *Fintech startup* selain *peer-to-peer lending* terutama pada produk/layanan yang berkaitan dengan kewenangannya di sektor jasa keuangan, seperti *account aggregator* dan *information and feeder site*. Hal ini untuk memastikan terpenuhinya aspek perlindungan konsumen pada layanan dimaksud.
6. Memperhatikan kajian pemetaan potensi risiko dari proses bisnis *Fintech* yang telah ada di Indonesia, maka setidaknya terdapat 4 (empat) aspek perlindungan konsumen pada *Fintech* yang harus menjadi perhatian baik bagi pemerintah maupun regulator di sektor jasa keuangan, yaitu : kelengkapan informasi dan transparansi produk/layanan, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen, pencegahan penipuan dan keandalan sistem layanan, dan perlindungan terhadap data pribadi (*cybersecurity*). Meskipun ke-empat hal tersebut telah disebutkan dalam pengaturan *Fintech* yang ada, namun perlu dipastikan agar aspek ini benar-benar diterapkan secara seksama oleh seluruh pelaku *Fintech*.
7. Dalam rangka untuk makin meningkatkan upaya perlindungan konsumen *Fintech* di Indonesia, maka OJK dan regulator terkait dapat melakukan beberapa hal sebagai berikut : pengawasan dan pengaturan yang lebih berfokus pada *Fintech* yang telah berkembang dan digunakan di Indonesia, mempererat koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait, penyiapan mekanisme penyelesaian

sengketa pada *Fintech startup*, serta peningkatan legitimasi *Fintech* di Indonesia.

5.2. Saran

1. OJK perlu berperan aktif dalam melakukan koordinasi dengan *stakeholder* terkait *Fintech* karena pengaturan dan pengawasannya membutuhkan upaya bersama. Hal ini karena pengaturan dan pengawasan *Fintech* akan lebih efektif jika diselenggarakan pada tingkatan nasional. Salah satu kebutuhan mendesak untuk segera dilakukannya koordinasi adalah dengan pihak Bank Indonesia dan Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemkominfo).

Pengawasan sistem pembayaran merupakan kewenangan Bank Indonesia, sehingga OJK memerlukan koordinasi untuk memastikan bahwa pelaku *Fintech* mematuhi ketentuan sistem pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Setiap produk atau layanan *Fintech* yang digunakan oleh konsumen pasti akan melakukan aktivitas transaksi pembayaran.

Adapun dengan pihak Kemkominfo, maka OJK perlu terlibat aktif dalam pengajuan RUU Perlindungan Data Pribadi yang konsepnya telah disiapkan oleh Kemkominfo dan dikabarkan telah masuk dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas) sejak tahun 2016. RUU tersebut sangat penting karena akan menjadi landasan hukum dalam menindak penyimpangan dan penyalahgunaan data pribadi konsumen (*cybersecurity*).

Selain itu, dengan Kemkominfo OJK juga perlu menggiatkan tindak lanjut Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Kementerian Kemkominfo terkait sertifikasi tanda tangan digital. Jika direncanakan OJK akan bertindak sebagai *certificate authority* atau lembaga yang melakukan sertifikasi untuk tanda tangan digital kepada pihak-pihak yang melakukan transaksi secara digital di sektor jasa keuangan, maka OJK harus segera mempersiapkan pelaksanaan hal dimaksud. Sertifikat atas tanda tangan digital ini akan menjamin bahwa transaksi yang dilakukan secara digital

telah dijamin keamanannya, keabsahannya, dan berkekuatan hukum sesuai ketentuan yang berlaku di Indonesia.

2. OJK perlu menyusun ketentuan dan standar mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa pada para pelaku *Fintech*, terutama pada *Fintech startup*. Termasuk di dalamnya adalah keberadaan lembaga alternatif penyelesaian sengketa jika upaya internal (IDR) tidak menghasilkan kesepakatan. Penyusunan ini dapat dilakukan dengan berkoordinasi dengan para praktisi dan asosiasi *Fintech* di Indonesia. Terkait aspek perlindungan konsumen, OJK sebaiknya tidak membedakan antara penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen di *Fintech* PUJK maupun yang ada pada *Fintech Startup* karena perlindungan konsumen merupakan hal mutlak yang wajib diterapkan.
3. OJK perlu mengawasi upaya pemasaran produk atau layanan *Fintech* yang dilakukan melalui sarana *online* dan media sosial untuk menghindarkan masyarakat dari potensi kesalahpahaman dan sengketa di kemudian hari.
4. OJK perlu mempertimbangkan untuk membentuk *Cybersecurity Forum* yang akan mempermudah dilakukannya koordinasi dengan seluruh *stakeholder Fintech* terkait jika terjadi insiden serangan siber dan melakukan pertukaran informasi tentang mitigasi risikonya.
5. OJK perlu mengkaji penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) bagi *Fintech* karena ODR diharapkan dapat mendukung pelaksanaan penyelesaian sengketa secara praktis dan efisien. Mengingat sifat dari data dan informasi dari *Fintech* yang serba digital maka kondisi tersebut diperkirakan akan mempermudah diterapkannya ODR. OJK perlu mendukung penyiapan landasan hukum tentang penerapan ODR.
6. OJK perlu mensegerakan implementasi *trustmark* bagi seluruh situs dan aplikasi yang dimiliki oleh PUJK yang diawasinya, termasuk *Fintech Startup*. Hal ini diperlukan untuk mempermudah masyarakat dan konsumen dalam memilih dan menggunakan produk dan layanan keuangan secara lebih aman serta menghindarkan masyarakat dari

penawaran produk yang tidak bertanggung jawab dan berpotensi merugikan.

7. OJK perlu mengkaji tentang *Regtech* dan *Suptech* di Indonesia karena di masa mendatang keberadaannya dapat mendukung perkembangan dan mengantisipasi tantangan *Fintech*. Kajian dapat dilakukan bersama dengan *stakeholder* terkait, termasuk dengan regulator lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN

Bank Indonesia. 2009. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money)*. Gubernur Bank Indonesia. Jakarta.

_____. 2014. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money)*

_____. 2016. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money)*

Indonesia. 2008. *Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.

Indonesia. 2008. *Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.

Indonesia. 1999. *Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.

Otoritas Jasa Keuangan. 2016. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi*

ARTIKEL

University of Hongkong.

Areddy, James T. 2016. "Alibaba Fintech Affiliate Tripped Up By China Bond Default". *The Wall Street Journal*.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2016. *Infografis: Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Jakarta: Indonesia.

Consumer Financial Protection Bureau. 2016. CFPB Takes Action Against Dwolla For Misrepresenting Data Security Practices.

Deloitte. 2016. "National Readiness For *Fintech*".

Deloitte. 2016. Regtech Is The New *Fintech*: How Agile Regulatory Technology Is Helping Firms Better Understand And Manage Their Risks.

Ernst & Young. 2016. *UK Fintech: On The Cutting Edge*.

Ernst & Young. 2016. *The Rise Of Fintech In China: Redefining Financial Services*.

Ernst & Young. 2016. Innovating With Regtech: Turning Regulatory Compliance Into A Competitive Advantage

Fintech Indonesia. 2016. *Indonesia Fintech Report*. Jakarta: Indonesia.

Illman, Erine Jane and Nathan P. Viebrock. 2016. "CFPB Sends Clear Message That *Fintech* Start-Ups Have Same Obligations As Established Companies". *Financial Services Perspectives*.

IMF Staff Discussion Note. 2017. *Fintech and Financial Services: Initial Consideration*.

Information Technology & Innovation Foundation. 2016. *Policy Principles For Fintech*.

International Organization of Securities Commissions. 2017. *IOSCO Research Report On Financial Technologies (Fintech)*.

Pasagi, Hendrikus. 2016. "Fast Innovation And Development Of *Fintech*: Striking A Balance Between Financial Inclusion And Consumer Protection". Presentation. Jakarta: Indonesia.

PWC. 2017. Redrawing the lines: *Fintech's* growing influence in Financial Services.

White Label Crowdfunding Limited. 2016. *Differences In The Regulatory Systems Governing Peer-To-Peer Lending Platforms Between The UK And Malaysia*.

World Bank Group. 2016. *Digital Dividends*.

Yeong, WanHsi. 2017. *Fintech & Regulations In Singapore: What You Need To Know, Simplified*. Asia Law Network.

GLOSARIUM

- Alternatif Dispute Resolution (ADR)** : Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli
- Anti-Money Laundering** : Upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang atau tindakan menempatkan, mentransfer, mengalihkan, membelanjakan, membayarkan, menghibahkan, menitipkan, membawa ke luar negeri, mengubah bentuk, menukarkan dengan mata uang atau surat berharga atau perbuatan lain atas harta kekayaan yang diketahuinya atau patut diduganya merupakan hasil tindak pidana
- Best Practices** : Suatu ide atau gagasan mengenai suatu teknik, metode, proses, aktivitas, insentif atau penghargaan yang lebih efektif dalam mencapai keberhasilan yang luar biasa di bandingkan dengan tehnik, metode, proses lain yang sudah ada
- Blockchain** : Sistem pencatatan dan penyimpanan database transaksi yang dilakukan oleh banyak pihak atau komputer yang tersebar dalam suatu jaringan yang disimpan berdasarkan urutan waktu penulisan dalam sebuah bundle yang diberi identitas unik di mana setiap bundle baru harus menyertakan bundle pendahulunya, sehingga membentuk serangkaian bundle terikat
- Certificate Authority** : Sebuah lembaga/institusi yang mengeluarkan dan melakukan verifikasi terhadap sertifikat digital yang memastikan kepemilikan atas sebuah identitas digital
- Crowdfunding** : Teknik pengumpulan dana untuk mendanai proyek atau unit usaha yang melibatkan masyarakat secara luas sebagai pemberi dana
- Cybercrime** : Tindak pidana atau perbuatan melanggar hukum (kriminal) berbasis teknologi informasi dengan memanfaatkan kecanggihan perkembangan teknologi internet
- Cybersecurity** : Aktivitas/tindakan untuk melakukan pengamanan terhadap sumber daya telematika demi mencegah terjadinya tindakan cyber crime contohnya peningkatan keamanan jaringan dan operasi
- Data Loss** : Keadaan di mana terjadi kesalahan dalam sistem informasi dimana informasi yang terkandung didalamnya hilang akibat kegagalan proses atau kelalaian dalam penyimpanan, transmisi, atau pemrosesan
- Digital Signature** : Tanda Tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terikat dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi

Dokumen Elektronik	:	Setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya
E-Commerce	:	Suatu proses penjualan dan pembelian produk maupun jasa yang dilakukan secara elektronik yaitu melalui jaringan komputer atau internet
Escrow Account	:	Rekening penampungan yang digunakan oleh dua pihak atau lebih untuk transaksi/tujuan tertentu yang bersifat sementara hingga transaksi/tujuan tersebut telaksana
E-Wallet	:	Dompet virtual; Tempat penyimpanan dana biasanya berupa kartu yang dapat menyimpan sejumlah dana
Fintech (Financial Technology)	:	Pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan di industri keuangan
Fintech Innovation Hub	:	Sebuah sistem yang mewadahi perkembangan Fintech untuk mendapatkan model peraturan yang sesuai dengan proses bisnis Fintech
Hacker (Peretas)	:	Seseorang yang menerobos sistem komputer guna mengumpulkan informasi, menolak akses, menghapus file, atau mengacaukan sistem komputer
Internet Banking	:	Kegiatan perbankan seperti melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan
Know Your Customer (KYC)	:	Prinsip yang diterapkan untuk mengetahui latar belakang dan identitas nasabah atau konsumen keuangan
Misleading Information	:	Pemberian informasi yang salah sama sekali, memberikan informasi setengah benar, memberikan informasi yang tidak lengkap, dan sama sekali diam dalam informasi material
Mobile Banking		Sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (<i>smartphone</i>)

Online Dispute Resolution	:	Alternatif penyelesaian sengketa dengan menggunakan media elektronik dan jaringan internet dalam proses penyelesaiannya sehingga para pihak yang bersengketa tidak perlu bertatap muka secara fisik
P2P Lending	:	Kegiatan pinjam meminjam antar perseorangan dengan mempertemukan antara para pemberi pinjaman (investor) dengan para pencari pinjaman (<i>borrower</i>)
Real Time Gross Settlement System (RTGS)	:	Sistem transfer dana elektronik yang penyelesaian setiap transaksinya dilakukan dalam waktu seketika
Regulatory Sandbox	:	Wadah untuk menguji produk, layanan, teknologi, dan model bisnis yang digunakan para perusahaan start up terhadap kelayakan produk dan pengaturan yang ada
Robo-Adviser	:	Perangkat lunak yang dapat memberikan layanan wealth management untuk membantu konsumen dalam merencanakan perihal keuangan
Start-Up	:	Perusahaan yang baru didirikan dan belum lama beroperasi
Trust Mark	:	Dokumen yang menyatakan Pelaku Usaha yang menyelenggarakan transaksi secara elektronik telah lulus audit atau uji kesesuaian dari Lembaga Sertifikasi Keandalan
Uang Elektronik	:	Uang yang digunakan dalam transaksi Internet dengan cara elektronik
Virtual Account	:	Nomor identifikasi pelanggan perusahaan (<i>end user</i>) yang dibuat oleh Bank untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai identifikasi penerimaan (<i>collection</i>)