

# **PERKEMBANGAN REGULASI DAN PENGAWASAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* DI INDONESIA**

Rinitami Njatrijani  
Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang  
Email: [njatrijani@yahoo.com](mailto:njatrijani@yahoo.com)

## **ABSTRACT.**

*The growth of Fintech companies in Indonesia is very rapid, currently, there are 99 Fintech Companies in Indonesia. The Financial Services Authority (OJK) continues to encourage the development of information technology-based financial service provider company (Fintech). This paper discusses the regulation and supervision of fintech users in information technology-based lending and borrowing services. Legal protection for Fintech Indonesia Companies and Fintech Users and law enforcement.*

*Regulating of technological innovation in finance must seek to balance competing objectives, especially for innovation, financial stability, and customer protection. This is a particular challenge for regulators ten years after the global financial crisis prompted a massive focus on financial stability and enhanced consumer protection.*

## **ABSTRAKSI**

*Perkembangan perusahaan Fintech di Indonesia sangat cepat, saat ini ada 99 perusahaan fintech di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan terus menerus mengikuti berbagai perkembangan penggunaan layanan teknologi informasi baik yang ditawarkan oleh lembaga keuangan yang diawasi oleh OJK maupun yang ditawarkan oleh perusahaan start up. Diperlukan perlindungan hukum dan penegakan hukum bagi perusahaan fintech di masyarakat.*

*Pengaturan penggunaan layanan teknologi informasi bidang jasa keuangan diperlukan kajian mengenai bagaimana mencapai keseimbangan antara kemudahan dan fleksibilitas layanan keuangan yang ditawarkan oleh fintech dengan aspek perlindungan hukumnya. Ini dibutuhkan waktu antara 10 tahun setelah krisis global untuk lebih fokus pada kestabilan ekonomi dan pencapaian perlindungan konsumen,*

## A. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia dengan kondisi geografis yang memiliki lebih dari 260 juta penduduk yang tersebar di antara 17.000 pulau, dari barat ke timur dan dari utara ke selatan menimbulkan tantangan dan masalah yang berkaitan dengan aspek pemerataan pembangunan dan perkembangan ekonomi, termasuk diantaranya adalah masalah keuangan inklusif. Pemerintah memberikan perhatian serius terkait keuangan inklusif, yang **dibuktikan** dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Dalam peraturan tersebut yang dimaksud dengan 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 OJK 2017<sup>114</sup>, sudah mencapai sekitar 63% dari total penduduk dewasa di Indonesia yang memiliki akses keuangan pada lembaga keuangan formal. Dari data survei 2017 yang dikeluarkan oleh OJK pada Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI), disebutkan bahwa indeks literasi keuangan sebesar 29,62%.<sup>115</sup>

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.<sup>116</sup> Di dalam SNKI disebutkan bahwa aspek penggunaan teknologi informasi dan inovasi merupakan salah satu yang dapat

membantu pencapaian tujuan 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, beragam layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi atau yang 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). Melihat perkembangan dan potensi tersebut, maka *Fintech* diharapkan dapat berperan sebagai pendukung untuk meningkatkan tingkat inklusi keuangan di Indonesia.

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

<sup>114</sup>Kominfo.go.id, diakses 16-4-2019

<sup>115</sup>Detik.com, diakses 16-4-2019

<sup>116</sup><https://ekonomi.bisnis.com>, diakses pada 2-4-2019.

Untuk mengoptimalkan 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. 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.

Memperhatikan hal-hal di atas, maka OJK merasa perlu untuk mengkaji perkembangan regulasi dan pengawasan *Fintech* di Indonesia guna 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. 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*.

## B. PEMBAHASAN

### 2.1 Pengertian dan Jenis-Jenis *Fintech*

#### a. 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. Menurut *National Digital Research Centre*, *Fintech* adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial.<sup>117</sup> Definisi lainnya *fintech* adalah variasi model bisnis dan perkembangan teknologi yang memiliki potensi untuk meningkatkan industri layanan keuangan.<sup>118</sup>

#### b. 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.

<sup>117</sup>Wwwmaxmanroe.com

<sup>118</sup>International Organization of Securities Commissions. *IOSCO Research Report On Financial Technologies (Fintech)*. 2017.

## 2.2 *Fintech* di Indonesia

### a. 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. PUJK juga dituntut untuk meningkatkan standar dan inovasi untuk menarik serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin modern. 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.<sup>119</sup>

#### 1) Layanan Perbankan Digital

Sektor perbankan Indonesia mengembangkan beberapa hal yang dapat mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan yaitu *Digital banking* atau biasa disebut dengan istilah Layanan Perbankan Digital diartikan sebagai layanan kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik/digital. Fitur inovasi digital lainnya meliputi e-wallet dan uang elektronik yang dapat mengganti budaya masyarakat yang lebih sering membawa uang tunai. Beberapa PUJK juga melakukan kerjasama dan kolaborasi dengan perusahaan *start-up Fintech* yang juga mengembangkan inovasi digital di sektor yang sama.

#### 1) Industri Pembiayaan dan Investasi

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. Kemudian akan dilanjutkan dengan pengunggahan dokumen yang diperlukan dan pemenuhan prinsip *Know Your Customer* (KYC). 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).

#### 2) Industri Asuransi

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*. Inovasi dan pengembangan digital dalam industri asuransi juga menyediakan informasi yang memudahkan para pemegang polis asuransi untuk mendapatkan informasi terkait produk asuransi yang digunakannya.

### b. Jenis-Jenis *Fintech* yang Berkembang di Indonesia

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

1. Risiko penipuan (*Fraud*),
2. Risiko keamanan data (*Cybersecurity*),
3. 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.

#### 1) *Digital Payment*

Perusahaan *Fintech digital payment* memberikan manfaat layanan berupa pembayaran transaksi secara *online* sehingga proses tersebut menjadi lebih

<sup>119</sup>Departemen Perlindungan Konsumen, 2017, *ibid*, halaman 20-23.

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

## 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 tersebut akan mentransfer dana kepada rekening perusahaan untuk kemudian disalurkan kepada pihak yang mengajukan.

Di sisi yang lain *Fintech P2P Lending* memiliki model dan proses bisnis yang berbeda. *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), pinjaman renovasi rumah, biaya pernikahan, pinjaman persalinan, pinjaman perjalanan umroh. *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. Hal ini membuat pemberi dana atau investor merasa lebih aman dan nyaman untuk berinvestasi.

## 3) *Account Aggregator*

Jenis *Fintech Account Aggregator* ini akan menawarkan layanan yang dapat mengakomodasi seluruh transaksi perbankan tersebut melalui satu *platform* saja. Pengguna *platform* ini diberikan kemudahan dalam melakukan verifikasi transaksi pelaporan keuangan 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.

## 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.

Dalam perkembangannya, perusahaan *Fintech Information and Feeder Site* ini tidak hanya memberikan layanan perbandingan informasi produk atau jasa sektor jasa keuangan saja. Perusahaan-perusahaan ini juga memberikan layanan pendaftaran hingga pembelian produk dan/atau layanan sektor keuangan, seperti pembelian premi asuransi.

#### 5) *Personal Finance*

Perusahaan *Fintech personal finance* melalui *platform*-nya dapat membantu konsumen dari mulai pembuatan laporan keuangan yang baik hingga pemilihan pengolahan dana yang bijaksana, sehingga menghemat waktu dan akan mendapatkan laporan sistem pembukuan yang komprehensif. Dalam perkembangannya di Indonesia, perusahaan-perusahaan *Fintech* dalam bidang ini belum mencapai tingkatan sebagaimana *Fintech Robo-Adviser* seperti yang ada di negara-negara maju.

### 2.3 Regulasi *Fintech* di Indonesia

#### a. Otoritas Jasa Keuangan

##### 1) 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).

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

- 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
- 2) 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

## **b. Bank Indonesia**

### 1) Peraturan Bank Indonesia

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

PBI *E-Money* juga mengatur mengenai Layanan Keuangan Digital. 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).

**c. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia**

1) 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.

2) 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.

3) 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.

4) Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Uji Coba Teknologi Komunikasi, 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 terbatas waktu.

**2.4 Perlindungan Konsumen Fintech di Indonesia**

**a. Analisa Aspek Perlindungan Pada Fintech di Indonesia**

1) Kelengkapan Informasi Dan Transparasi Produk/ Layanan

*Fintech* wajib menyediakan informasi secara lengkap, *up-to-date*, dan transparan terkait produk atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen dan masyarakat. 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. Perjanjian juga dilarang menyatakan adanya pengalihan tanggung jawab atau kewajiban dari pelaku *Fintech* kepada konsumen (klausula eksonerasi). Penyedia layanan *Fintech* juga harus menghindarkan penggunaan iklan yang berpotensi menciptakan pemahaman yang keliru bagi konsumen dan 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* (kesadaran) konsumen terhadap biaya dan risiko yang akan timbul dari penggunaan produk (menghindari informasi asimetris).

## 2) Penanganan Pengaduan Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Penyedia layanan *Fintech* setidaknya harus :

- a) Menyediakan jalur atau kanal kontak penerimaan pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen, seperti telepon, *e-mail*, *instant messaging*, dan surat;
  - b) 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;
  - c) 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 ancamannya 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. Sehingga untuk itu, terkait dengan upaya perlindungan terhadap data pribadi dapat dilakukan dengan fokus terhadap hal-hal sebagai berikut :

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

#### b. Upaya peningkatan perlindungan konsumen *Fintech* di Indonesia

##### 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.

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/ Industri Keuangan Non Bank, 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 :

- a) Saling melengkapi pengaturan *Fintech*, namun menghindarkan dari duplikasi pengaturan yang tumpang tindih (*duplicative regulations*);
- b) 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*.

### 3) Penyiapan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Dan *Fintech* *Stratup*

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).

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

- a) Mempersiapkan dasar hukum dari implementasi ODR.
- b) Penguatan kelembagaan LAPS

- c) 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.

## C. SIMPULAN DAN SARAN

### 3.1 Simpulan

- a. 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. 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. Regulator keuangan di Indonesia juga telah mengatur dan mengawasi *Fintech*. OJK telah mengeluarkan satu pengaturan terkait *Fintech*, yaitu Peraturan OJK No. 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital (IKD) disektor keuangan. Sebelumnya OJK telah lebih dulu menerbitkan POJK No.77/POJK.01/2016 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. 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.

- b. 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*. 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.

### 3.2 Saran

- a. OJK perlu menyusun ketentuan/regulasi 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. 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.

b. OJK perlu mensegerakan implementasi *trustmark* bagi seluruh situs dan aplikasi yang dimiliki oleh PUJK yang diawasinya, termasuk *Fintech Startups* sesuai dengan POJK No.13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan. 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. OJK perlu mengkaji tentang solusi berbasis teknologi yang

dikembangkan untuk menyediakan penyelesaian terkait regulasi finansial dalam membangun sistem tata kelola dan disiplin dalam bidang finansial secara komprehensif dan efisien untuk institusi finansial (*Regtech*) dan inovasi berbasis teknologi terbaru yang mampu meningkatkan efisiensi regulator untuk mengatasi tantangan yang dihadapi lembaga pengawas (*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

### Buku :

OJK, 2017, *Kajian Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Fintech*, Jakarta, Departemen Perlindungan Konsumen.

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

### Undang – Undang dan Peraturan Lainnya :

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Uji Coba Teknologi Komunikasi, Informatika Dan Penyiaran

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20

Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik

Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI).

PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money)

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

POJK No.13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan

Departemen Perlindungan Konsumen, 2017, *ibid*, halaman 20-23.

### Website :

<https://ekonomi.bisnis.com>, diakses pada 2-4-2019.

[www.maxmanroe.com](http://www.maxmanroe.com)