



## Perlindungan Konsumen Dalam Perkembangan *Financial Technology* Di Indonesia

Chusnul Maulidina Hidayat<sup>1</sup>, Irwan Susanto<sup>2</sup>, Maliana Puspa Arum<sup>3</sup>, Selin Lestari Br Karo<sup>4</sup>, Ahmad Fahreza<sup>5</sup>

<sup>1,2,3</sup> Dosen Bisnis Digital, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Indonesia

<sup>4,5</sup> Mahasiswa Bisnis Digital, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Indonesia

email: [chusnul@ittelkom-pwt.ac.id](mailto:chusnul@ittelkom-pwt.ac.id)

**Abstract.** *The rapid technological developments also have an impact on the financial industry in Indonesia. Financial service providers issue a variety of products to support their business activities and also to serve consumers who use their product services. One of the products they offer to consumers is Fintech. The Fintech innovations offered include Peer to Peer Lending (P2PL), crowdfunding, Payment Gateways, and risk and investment management. From these technological developments, new challenges arise for financial service supervisors and the government to monitor these practices in order to create an environment that is not detrimental between financial service providers and consumers. This study aims to explore the role of existing legal regulations in Indonesia in dealing with technological developments in the financial sector. The research was conducted by means of descriptive analysis and collecting review literature studies to compare and analyze consumer protection in the development of Fintech. The results of this study indicate the need for supervision by financial supervisory institutions in practice to oversee the activities carried out by financial service providers in offering their products to consumers, so that there are no violations that can harm consumers.*

**Keywords:** *Fintech, Financial service providers, Consumer protection*

**Abstrak.** Perkembangan teknologi yang pesat berimbas juga pada industri keuangan di Indonesia. Penyedia layanan jasa keuangan mengeluarkan berbagai macam produk guna menunjang aktivitas bisnis mereka dan juga guna melayani konsumen yang menggunakan jasa produk mereka. Salah satu produk yang mereka tawarkan kepada konsumen adalah Fintech. Inovasi Fintech yang ditawarkan diantaranya adalah *Peer to Peer Lending* (P2PL), *crowdfunding*, *Payment Gateway*, dan manajemen risiko dan investasi. Dari adanya perkembangan teknologi tersebut muncul tantangan baru bagi pengawas jasa keuangan dan pemerintahan guna mengawasi adanya praktik tersebut guna menciptakan lingkungan yang tidak merugikan antara pihak penyedia layanan keuangan dan juga konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran regulasi hukum yang ada di Indonesia dalam menghadapi adanya perkembangan teknologi pada sector keuangan. Penelitian yang dilakukan dengan cara analisis deskriptif dan mengumpulkan studi literatur review guna membandingkan dan menganalisis perlindungan konsumen dalam perkembangan Fintech. Hasil dari penelitian ini menunjukkan perlunya pengawasan lembaga pengawas keuangan dalam prakteknya guna mengawasi kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa keuangan dalam menawarkan produknya kepada konsumen, supaya tidak menimbulkan hal yang dapat merugikan konsumen.

**Kata kunci:** Fintech, Lembaga Penyedia jasa Keuangan, Perlindungan konsumen

### LATAR BELAKANG

Teknologi merupakan suatu bagian yang sangat penting di dalam kehidupan manusia. Teknologi dari tahun ketahun semakin berkembang seiring perkembangan zaman yang ada. Pada revolusi industri 4.0 ini teknologi digunakan guna memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kualitas kehidupan, serta mempercepat dan mempermudah pekerjaan. Berbagai inovasi teknologi hadir di Indonesia, salah satu inovasi yang ada yaitu dalam bidang keuangan. Salah satu inovasi teknologi dalam bidang keuangan yaitu *financial technology* (FinTech) (Sangwan, *et al.*, 2019).

FinTech mengacu pada penerapan komputer dan teknologi digital yang digunakan dalam bidang jasa keuangan. Dari sistem pengelolaan yang berubah dari konvensional menuju digital, dan juga sistem pembayaran yang perlahan-lahan berubah dari konvensional menuju digital (Zavolokina, *et al.*, 2017). Fintech menjelaskan perpaduan antara keuangan dan teknologi informasi yang diadopsi oleh lembaga keuangan dan diterapkan dalam kegiatan bisnis (Gai, *et al.*, 2018). Fintech bisa menjadi solusi bagi pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya (Arner *et al.*, 2015).

Fintech digunakan oleh pelaku bisnis guna mempermudah dalam melayani konsumen mereka. Sistem Fintech ini meliputi sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen resiko, pinjaman, pembiayaan, dan penyedia modal dan juga sistem keuangan lainnya yang mempermudah suatu aktivitas bisnis (Schueffel, 2017). Oleh karena itu perlindungan konsumen menjadi hal yang harus konsumen dapatkan dari setiap penggunaan Fintech tersebut (Rosmawati, 2018).

Beberapa layanan Fintech dirasakan oleh konsumen sekarang ini. Contoh Fintech yang ada di Indonesia yaitu *Peer to Peer Lending (P2PL)*, *crowdfunding*, *Payment Gateway*, dan manajemen risiko dan investasi (Yudha *et al.*, 2020). Saat ini, produk Fintech terutama *P2P lending* menjadi populer dikalangan masyarakat, dikarenakan banyak terjadi kasus yang merugikan konsumen penggunaannya. Produk ini populer karena menawarkan akses yang mudah kepada para konsumennya untuk mendapatkan sejumlah dana. Konsumen hanya memberikan bukti unggahan foto KTP, mereka sudah bisa menggunakan sejumlah dana yang mereka ajukan kepada layanan Fintech tersebut. Hal tersebut menimbulkan permasalahan baru dikalangan konsumen pengguna layanan Fintech.

Kemudahan yang dirasakan oleh konsumen dalam menggunakan layanan Fintech, disalahgunakan oleh sebagian pelaku yang tidak bertanggungjawab. Banyak terjadi penyalahgunaan data konsumen oleh pelaku-pelaku tersebut. Dari kasus tersebut sudah memakan korban jiwa di Indonesia. Menurut survey yang dilakukan oleh Kompas, 2023 menjelaskan bahwa perempuan di Indonesia lebih banyak terkena pinjol. Mereka mendapatkan perlakuan yang tidak baik oleh penyedia layanan Fintech tersebut akibat tidak mampu melunasi pinjamannya. Mulai dari pelecehan verbal, psikis, seksual dan juga mendapatkan teror dari sejumlah oknum. Dan masih banyak lagi kasus yang dialami oleh para konsumen pengguna layanan Fintech di Indonesia.

Banyaknya kasus yang terjadi di kalangan masyarakat Indonesia sebaiknya diatur tegas secara maksimal melalui peraturan yang ketat oleh pengawas lembaga jasa keuangan yang ada di Indonesia. Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 1 tentang perlindungan konsumen menjelaskan perlindungan konsumen merupakan tindakan yang dilakukan untuk memastikan adanya kepastian hukum yang dapat melindungi konsumen.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Hukum perlindungan konsumen yaitu bagian dari hukum konsumen yang berisi asas-asas ataupun kaidah-kaidah yang sifatnya mengatur dan mengandung sifat yang melindungi setiap kepentingan konsumen (Az. Nasution, 1995).

### **FINTECH**

Fintech merupakan sebuah istilah pada inovasi dalam industry keuangan, dimana pada fintech ini kunci utamanya adalah pada teknologi yang digunakan. Fintech adalah layanan keuangan yang berbasis pada big data, cloud computing, dan distributed ledger system (Martowardjojo, 2016).

### **LEMBAGA PENYEDIA JASA KEUANGAN**

Lembaga penyedia jasa keuangan sudah dikenal oleh Masyarakat Indonesia karena kegiatan yang dilakukan dan produk-produk yang ditawarkan kepada para konsumennya. Lembaga penyedia jasa keuangan adalah Perusahaan yang bergerak dibidang keugan seperti menghimpun dana, menyalurkan dana ataupun keduanya (Kasmir, 2002:2).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan cara anáalisis deskriptif dan mengumpulkan studi literatur review, yaitu proses mengumpulkan, mengevaluasi, dan juga menganalisis hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik pembahasan yang ada pada penelitian ini . Studi literatur hanya berdasarkan pada publikasi yang telah dipublikasikan. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat sumber acuan dari berbagai jurnal ilmiah yang telah dikaji.

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Tabel 1. Sumber Data**

No	Judul Jurnal	Hasil	Penulis	Tahun
1	Urgensi Suatu Regulasi yang Komprehensif Tentang Fintech Berbasis Pinjaman Online Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Indonesia	Adanya peraturan yang menangani tentang fintech secara khusus diharapkan dapat menjamin kepastian hukum terlebih lagi melindungi hak-hak masyarakat sebagai konsumen.	Hari Sutra Disemadi dan Regent	2021
2	Perlindungan Konsumen Dalam Perkembangan Financial Technology di Indonesia	Perlindungan konsumen di Indonesia dilakukan melalui dua cara, yaitu secara preventif dan represif.	Widadatul Ulya	2022
3	Perlindungan Konsumen dari Penyebarluasan Data Pribadi oleh Pihak Ketiga: Kasus Fintech <i>Peer To Peer Lending</i>	Konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dengan adanya peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen yang ada di Indonesia	Veronica Novinna	2020
4	Perlindungan Data Konsumen Pengguna Fintech Terhadap Penyalahgunaan Data BAIK Sengaja maupun Tidak Sengaja Terhadap Serangan Hacker dan Malware (Studi Pada Lembaga Perlindungan Konsumen di Lampung)	Hasil dari penelitian disimpulkan bahwa perlindungan konsumen diatur didalam peraturan perundang-undangan agar semuanya berjalan dengan baik tanpa ada pihak yang dirugikan.	Kurniawan Suya Negara, Tami Rusli, Recca Ayu Hapsari	2021
5	Perlindungan Konsumen Terhadap Kebocoran Data Pada Jasa Keuangan di Indonesia	Perlindungan konsumen perlu dilaksanakan. Perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui dua sarana, yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif agar tidak ada pelanggaran perlindungan konsumen dalam praktiknya.	Andri Soemitra, Adlina	2022

Dari tabel penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen merupakan isu yang penting untuk diperhatikan oleh pemerintah serta lembaga pengawas keuangan. Karena dari kasus yang ada di Indonesia, banyak konsumen yang merasa dirugikan dengan adanya beberapa penyedia layanan jasa keuangan yang melakukan kecurangan seperti menyebarkan data mereka tanpa izin, meneror konsumen, hingga adanya pelecehan seksual yang dialami oleh konsumen.

Jumlah perusahaan Fintech saat ini yang tergabung pada Asosiasi Fintech Indonesia sebanyak 335 perusahaan (Fintech Indonesia, 2022). Sejak tanggal 3 Januari 2022, OJK mengumumkan jumlah Fintech Lending yang terdaftar di OJK berjumlah 103 perusahaan. Jumlah tersebut belum termasuk dengan perusahaan-perusahaan Fintech lain yang belum terdaftar di OJK. Banyak perusahaan Fintech yang menyediakan pilihan yang beragam mengenai produk yang mereka hasilkan kepada masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat dapat memilih produk sesuai dengan keinginan mereka, baik itu produk Fintech yang legal ataupun yang belum legal.

Penyedia layanan jasa keuangan diharapkan memberikan kemudahan dalam bertransaksi serta menawarkan berbagai keuntungan kepada konsumen yang memakai produk mereka. Hal inilah yang memicu konsumen untuk memilih menggunakan produk yang menawarkan berbagai macam keuntungan, bahkan beberapa konsumen mengesampingkan legalitas dari produk yang mereka pilih. Dengan demikian, banyak konsumen yang terjerat dengan masalah yang mereka hadapi seperti hutang piutang pada lembaga penyedia jasa keuangan ilegal.

Prinsip penyelenggara seharusnya menggunakan prinsip keandalan serta kerahasiaan dan keamanan data konsumen yang diatur dalam Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang PErlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peran pengawas keuangan dlam mengawasi penyedia jasa keuangan terus dimaksimalkan guna meminimalisir terjadinya tindakan yang dapat merugikan konsumen.

## **KESIMPULAN**

Fintech merupakan inovasi dari adanya perkembangan teknologi pada sector keuangan yang ada di Indonesia. Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa fungsi pengawasan lembaga jasa keuangan sangat penting sekali guna mengawasi adanya kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan jasa keuangan, guna memastikan

adanya kegiatan yang tidak merugikan antara pihak konsumen dengan penyedia layanan jasa keuangan. Sehingga tercipta lingkungan yang kondusif bagi semua pihak yang ada.

Bentuk dari perlindungan konsumen dapat melalui berbagai cara, yaitu dengan adanya kegiatan edukasi kepada konsumen mengenai penggunaan Fintech yang bijaksana agar dapat mencegah konsumen salah dalam melakukan transaksi yang mereka lakukan. Penyedia layanan jasa keuangan pun harus memiliki mekanisme yang jelas mengenai mekanisme penerimaan pengaduan dan penyelesaian sengketa dengan konsumen. Serta badan pengawas keuangan dan peraturan hukum yang jelas harus ditegakkan guna melindungi konsumen yang ada.

## **SARAN**

1. Bagi konsumen, supaya menjadi konsumen yang cerdas dan tidak terjerat dengan masalah serupa, hendaknya dalam memilih layanan Fintech, pastikan legalitas dari layanan tersebut dan juga diawasi oleh lembaga pengawas yang berwenang, dalam hal ini lembaga pengawas tersebut adalah OJK.
2. Bagi penyelenggara layanan jasa keuangan, agar melakukan proses perizinan sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku agar memberikan kepastian pada perlindungan konsumen.
3. Bagi pengawas layanan jasa keuangan, sebaiknya bertindak tegas terhadap penyedia jasa layanan keuangan yang tidak patuh dan taat hukum serta merugikan konsumen, agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan berbagai pihak.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Arner, Douglas W., et al. 2015. *The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?*. Georgetown Journal of International Law.
- Az. Nasution., *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995. hlm 67-68
- Disemadi, Hari Sutra, Regent. 2021. *Urgensi Suatu Regulasi yang Komprehensif Tentang Fintech Berbasis Pinjaman Online Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jurnal Komunikasi Hukum. Vol.7 No.2, Agustus 2021. P-ISSN: 2356-4164, E-ISSN:2407-2476
- Gai, K, Qiu, M. dan Sun X. 2018. *Survey on Fintech*. Journal of Network and Computer Applications. Vol. 103, pp. 262-273.
- Kasmir. 2022. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta. Pt Raja Grafindo Persada.

- Martowardjojo, A.D. 2016. Fintech Festival Conference. Jakarta.
- Negara, Kurniawan Surya, Tami Rusli, dan Recca Ayu Hapsari. 2021. Perlindungan Data Konsumen Pengguna Fintech Terhadap Penyalahgunaan Data Baik Sengaja Maupun Tidak Sengaja Terhadap Serangan Hacker dan Malware (Studi Pada Lembaga PERlindungan Konsumen di Lampung). *Binamulia Hukum*, Vol.10, No.1 Juli 2021.
- Novinna, Veronica. 2020. Perlindungan Konsumen dari Penyebarluasan Data Pribadi oleh Pihak Ketiga: Kaus Fintech *Peer To Peer Lendinjg* . *Jurnal Magister Hukum Udayana*. Vol.9, No.1 Mei 2020.
- Rosmawati, 2018. Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama Prenadamedia Group Depok.
- Sangwan, Vikas, Harshita, Puneet Prakash, dan Shyeta Singh. 2019. Financial Technology: a Review of Extant Literature Review of Financial Technology. *Studies in Economics and Finance*. Vol. 37 No.1 2020.
- Scueffel, P. 2017. Tarming the Beast: A scientific Definition Of Fintech. *Journal of Innovation Management* 4, 32-54.
- Ulya, Widadatul. 2022. Perlindungan Konsumen Dalam Perkembangan Financial Technology di Indonesia. *Perwira Journal of Economics and Business (PJEB)*, E-ISSN: 2775-572x. Volume 2 Nomor 1.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wahyuni, R. A. E. (2020). Strategy Of Illegal Technology Financial Management In Form Of Online Loans. *JURNAL HUKUM PRASADA*, 7(1), 27–33.
- Yudha, Ana Toni Roby Chandra, *et all.* 2020. *Fintech Syariah: Teori dan Terapan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2, 4, 6-9, 133.
- Zavolokina, L., Dolata, M. and Schwabe, G. 2017. “FinTech transformation: how IT-enabled innovations shape the financial sector”, in *FinanceCom 2016*, Springer, Cham, pp. 75-88