



**CIPS**  
Center for Indonesian  
Policy Studies

Makalah Kebijakan No. 34

# Meningkatkan Perlindungan Konsumen *Fintech P2P Lending* Berpenghasilan Rendah

oleh Ajisatria Suleiman

[www.cips-indonesia.org](http://www.cips-indonesia.org)



Makalah Kebijakan No. 34  
**Meningkatkan Perlindungan Konsumen *Fintech P2P Lending*  
Berpenghasilan Rendah**

Penulis:  
Ajisatria Suleiman

**Ucapan Terima Kasih:**

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Noor Halimah Anjani dan Aicha Grade Rebecca, atas bantuan mereka dalam publikasi penelitian ini.

**Dengan dukungan dari:**



Implemented by:



Publikasi ini disiapkan dengan dukungan proyek *Consumer Protection in ASEAN (PROTECT)*, yang diwujudkan oleh *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH* dan didanai oleh Kementerian Federal untuk Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan Jerman (BMZ)

Jakarta, Indonesia  
Maret, 2021

---

## DAFTAR ISI

Ringkasan Eksekutif.....	6
<i>P2P Lending</i> dan Dampaknya Terhadap Rumah Tangga	
Berpenghasilan Rendah di Indonesia.....	7
Lanskap Umum.....	7
Masalah yang Dihadapi Penerima Dana <i>P2P Lending</i> .....	10
Peraturan dan Kebijakan Pemerintah untuk Perlindungan	
Konsumen <i>Fintech</i> Pendanaan.....	14
Undang-Undang Perlindungan Konsumen Umum	
dan Pelaksanaannya .....	14
OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam	
Uang Berbasis Teknologi Informasi (POJK 77).....	15
Menangani <i>Fintech</i> Ilegal dengan Satgas Waspada Investasi OJK.....	18
Pembatasan OJK ke Akses Data Pribadi.....	18
Masalah Terkait Regulasi dan Kebijakan.....	20
OJK Mengusulkan Revisi POJK 77.....	20
Akses ke Data Pribadi Penting untuk Menyelesaikan Masalah	
Hilangnya Informasi Kredit Pribadi.....	21
Inisiatif Sektor Swasta.....	23
Rekomendasi Kebijakan.....	27
Referensi.....	29
Lampiran.....	31

---

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Berbagai Produk yang Ditawarkan <i>Platform P2P Lending</i> .....	9
Tabel 2. Prinsip-Prinsip dalam UU Perlindungan Konsumen dan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013.....	14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Metode Pembayaran <i>E-commerce</i> .....	9
Gambar 2. Pengaduan Resmi yang Diterima OJK terkait <i>Fintech</i> (2015 - Mei 2020).....	11
Gambar 3. Statistik <i>P2P Lending</i> per Kuartal.....	12
Gambar 4. Unduhan Aplikasi di Ponsel Pintar.....	13

---

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Meskipun kian berkembang, layanan *Peer-to-Peer Lending* (*P2P Lending*) merupakan sub-sektor *fintech* yang kontroversial, terutama terkait praktik pemberi pinjaman yang menawarkan pinjaman uang tunai atau *payday* (pinjaman harian tunai). Kelompok konsumen berpandangan bahwa sistem perlindungan data pribadi yang ada di Indonesia belum cukup untuk mengelola *fintech* dan kondisi tersebut telah berujung pada penyalahgunaan data oleh mayoritas perusahaan *fintech* pemberi pinjaman *payday*. Di tengah maraknya kritik, OJK merepons keluhan yang muncul dengan menutup akses ke data yang diandalkan oleh kebanyakan penyelenggara *P2P Lending* untuk mengembangkan alternatif model skoring kredit mereka. Akan tetapi, di sisi lain pengumpulan dan penggunaan data yang agresif oleh perusahaan *fintech* pemberi pinjaman sejatinya adalah akibat masalah sistemik yang belum mumpuni untuk menilai kelayakan kredit masyarakat Indonesia. Sebagai upaya untuk memperkecil kesenjangan antara peraturan yang ada dan praktik nyata di pasar, asosiasi industri *fintech*, AFPI, turut serta dalam peran “koregulasi” bersama-sama dengan OJK. Kemitraan OJK dan AFPI sudah pada jalur yang tepat, namun kedua belah pihak tersebut perlu meningkatkan kemampuan mereka untuk berkolaborasi ketika membuat, mengadopsi, melaksanakan, dan mengembangkan kebijakan serta peraturan mereka melalui serangkaian reformasi regulasi dan pasar.

# P2P LENDING DAN DAMPAKNYA TERHADAP RUMAH TANGGA BERPENDHASILAN RENDAH DI INDONESIA

## Lanskap Umum

Akses ke kredit resmi bagi individu di Indonesia tergolong rendah. Dalam sebuah pasar dengan jumlah hampir 270 juta orang, terdapat hanya ada sekitar 17 juta kartu kredit yang beredar di Indonesia per Maret 2019, meningkat sedikit dari tahun 2012, ketika hanya ada sekitar 14 juta kartu kredit. Sekitar 17 juta kartu tersebut dimiliki oleh 10-11 juta individual, atau hanya 6% dari total populasi dewasa. Menurut survei Global Findex, hanya 18% dari masyarakat Indonesia yang meminjam uang secara resmi melalui bank atau kartu kredit (Demirgüç-Kunt et al., 2018). Masyarakat Indonesia meminjam uang secara rutin, tetapi kebanyakan dari mereka meminjam dari keluarga dan teman (36%) atau secara semi-resmi dari kelompok simpan-pinjam bergilir atau perkumpulan kredit (11%), yang biasanya menetapkan bunga yang jauh lebih tinggi.

Di sisi lain, adopsi dunia digital semakin berkembang pesat. Mayoritas dari 270 juta penduduk Indonesia berusia di bawah 35 tahun, dan sebuah studi oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet) menunjukkan bahwa total angka pengguna internet aktif di Indonesia mencapai 196,7 juta pada kuartal dua 2020, atau 73% dari total angka populasi, dengan pertumbuhan sebesar 8,9% dari tahun ke tahun. Angka tersebut menunjukkan ada tambahan sekitar 25,5 juta pengguna jika dibandingkan dengan tahun 2019. Sementara itu, penetrasi internet seluler (ponsel pintar) di Indonesia juga tinggi, yaitu 96% pengguna internet yang mengakses melalui ponsel pintar (We Are Social & Hootsuite, 2020). Sebuah studi dari Morgan Stanley menunjukkan bahwa penetrasi ponsel pintar di Indonesia terus meningkat dari 28% di tahun 2014 menjadi 54% di tahun 2017, mirip dengan Republik Rakyat Tiongkok (RRT) di angka 52% di tahun 2014, dan dua kali lipat dari angka di India pada tahun 2017 (Morgan Stanley, 2019).

Akses ke ponsel pintar dan internet dapat membantu mengatasi masalah yang berkaitan dengan layanan keuangan tradisional. Dua-pertiga masyarakat Indonesia yang tidak memiliki rekening bank memiliki akses ke ponsel pintar, yang artinya mereka berpotensi untuk mengakses layanan keuangan digital, termasuk *Peer-to-Peer Lending* (P2PLending) dan produk teknologi keuangan lainnya yang semakin meluas. Sebuah studi oleh CIPS tentang teknologi finansial (*fintech*) mengilustrasikan bahwa inovasi-inovasi yang ada telah menyebabkan inklusi finansial yang lebih luas bagi populasi yang tidak memiliki akses ke perbankan tradisional. P2P Lending menyediakan kesempatan bagi masyarakat Indonesia yang tidak memiliki akses ke bank tradisional untuk mendapatkan pinjaman dengan persyaratan yang lebih sederhana dan tanpa harus datang langsung ke gerai bank (Suleiman, 2019). Hal tersebut secara khusus menguntungkan kelompok berpenghasilan rendah, warga yang tinggal di daerah pedesaan, dan perusahaan mikro atau kecil. Di saat yang bersamaan, tingkat pendidikan yang rendah, pengalaman mengenai jasa

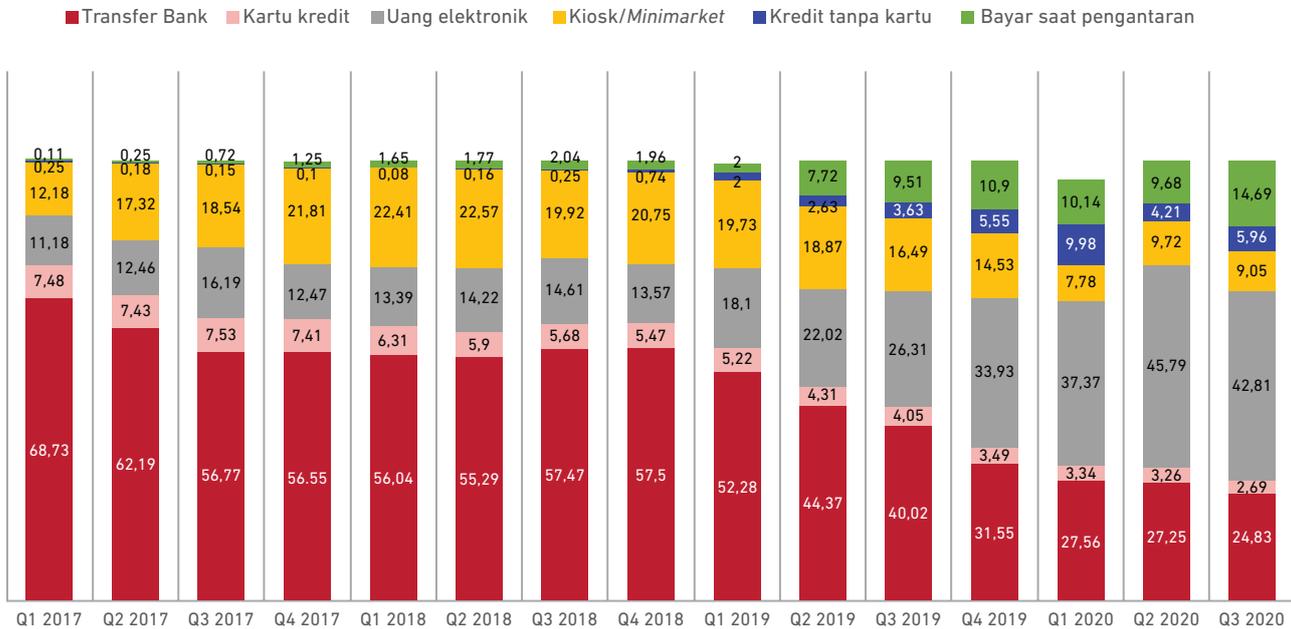
P2P Lending menyediakan kesempatan bagi masyarakat Indonesia yang tidak memiliki akses ke bank tradisional untuk mendapatkan pinjaman dengan persyaratan yang lebih sederhana dan tanpa harus datang langsung ke gerai bank (Suleiman, 2019). Hal tersebut secara khusus menguntungkan kelompok berpenghasilan rendah, warga yang tinggal di daerah pedesaan, dan perusahaan mikro atau kecil. Di saat yang bersamaan, tingkat pendidikan yang rendah, pengalaman mengenai jasa keuangan yang minim, dan akses terbatas ke mekanisme penyampaian pengaduan yudisial dan ekstra-yudisial membuat kelompok ini lebih berisiko terkena penipuan atau praktik peminjaman pemangsa (*predatory lending*).

---

keuangan yang minim, dan akses terbatas ke mekanisme penyampaian pengaduan yudisial dan ekstra-yudisial membuat kelompok ini lebih berisiko terkena penipuan atau praktik peminjaman pemangsa (*predatory lending*). Praktik peminjaman ini biasanya memberikan pendanaan dengan tingkat bunga berlebihan, melakukan praktik penagihan yang agresif, dan menyalahgunakan data pribadi konsumen. Beberapa kasus peminjaman pemangsa telah diberitakan secara luas dan bahkan menyebabkan keresahan di tengah masyarakat.

Kontra dengan kondisi tersebut, *P2P Lending* dan *platform fintech* telah menjamur di Indonesia. Penyelenggara *P2P Lending* menawarkan berbagai jenis produk dan layanan bagi pebisnis maupun konsumen. Mereka melayani kebutuhan usaha menengah, mikro, dan konsumen (baik segmen kelas menengah dan berpenghasilan rendah). Kelas menengah dan masyarakat Indonesia yang sudah sejahtera biasanya meminjam untuk konsumsi pribadi dengan mengajukan kartu kredit virtual atau kredit pribadi. Akan tetapi, penetrasi kartu kredit yang rendah dan peningkatan eksponensial penjualan *online* serta *e-commerce* telah mengakibatkan munculnya produk kredit digital yang ditawarkan oleh lembaga keuangan resmi dan perusahaan pendanaan *fintech* yang serupa. *Fintech* yang memberikan pendanaan ini juga bermitra dengan penyelenggara jasa keuangan seluler dan *e-commerce*, yang daya tariknya meningkat secara signifikan sejak akhir 2019 sebagai metode pembayaran favorit di *e-commerce*. Meningkatnya jumlah *platform* semacam ini telah menciptakan produk kredit yang populer seperti “Beli Sekarang, Bayar Nanti” atau layanan cicilan/kredit tanpa kartu (lihat Gambar 1). Konsumen berpenghasilan lebih rendah memiliki opsi lebih terbatas untuk mendapatkan kredit pribadi. Mereka biasanya bekerja sebagai buruh tidak terikat, seringkali dibayar dengan uang tunai, dan tanpa jumlah gaji yang tetap, sementara gaji tetap adalah prasyarat utama untuk pengajuan kartu kredit. Konsumen berpenghasilan rendah juga seringkali kurang memiliki daya beli untuk membeli secara *online*, yang sebetulnya bisa menjadi dasar penilaian kredit digital. Maka produk yang tersedia di segmen ini adalah pinjaman tunai tanpa agunan, atau biasa juga disebut pinjaman gaji harian atau *payday loans*. Tabel 1 di bawah ini memberikan rangkuman berbagai metode pembayaran *e-commerce* yang tersedia bagi masyarakat Indonesia.

**Gambar 1.**  
**Metode Pembayaran E-commerce**



Sumber: Pertemuan Tahunan Bank Indonesia, 2020.

**Tabel 1.**  
**Berbagai Produk yang Ditawarkan Platform P2P Lending**

Kriteria	Pendanaan UKM	Kredit Mikro	Konsumen & kredit multiguna	Pinjaman gaji harian, pinjaman tunai tanpa agunan (payday loan)
<b>Bunga &amp; biaya</b>	5%–30% per tahun (efektif)	15%–60% per tahun (efektif)	15%–60% per tahun (efektif)	bunga harian (cap 0,8% per hari)
<b>Contoh produk</b>	Pendanaan tagihan, pendanaan di depan untuk penjual <i>online</i>	Pendanaan kolektif UKM (Model Grameen)	"Beli Sekarang, Bayar Nanti", pendanaan check-out <i>e-commerce</i>	Pinjaman tunai instan
<b>Besar pendanaan</b>	< Rp2 miliar	< Rp25 juta	< Rp25 juta	< Rp5 juta
<b>Target pasar</b>	UKM (dengan pendapatan tahunan US\$ 1–5 juta)	Usaha mikro (dengan pendapatan tahunan kurang dari US\$ 100.000)	Kelas menengah (sebagai pengganti produk pinjaman pribadi atau kartu kredit)	<b>Konsumen berpenghasilan rendah</b> (mereka yang tidak bisa mengajukan pembuatan kartu kredit)
<b>Referensi</b>	<i>Kredit Modal Kerja Tanpa Jaminan Bank Buku I/II</i>	<i>Kredit mikro non-KUR</i>	<i>KPR, KTA, Kredit Multiguna, Kartu Kredit</i>	<b>Belum ada di pasar</b>
<b>Jangka waktu</b>	Cicilan, 1–24 bulan	Cicilan, 1–12 bulan	Cicilan, 3–12 bulan	Harian (min. 60 hari), <sup>1</sup> biasanya bisa dibayar penuh, tetapi cicilan juga tersedia
<b>Contoh perusahaan</b>	Modalku, Investree, KoinWorks, Akseleran	Amartha, Mekar	Kredivo, Akulaku, Maucash, Indodana	KreditPintar, RupiahCepat, UangTeman

Sumber: Analisis AFTECH dan CIPS

<sup>1</sup> Pada Oktober 2019, Google Play mengeluarkan kebijakan yang mensyaratkan aplikasi untuk mengizinkan pembayaran kembali secara penuh dalam 60 hari. Kebijakan tersebut menyebutkan bahwa, "Kami tidak mengizinkan aplikasi untuk mempromosikan pinjaman pribadi yang mengharuskan pembayaran kembali secara penuh dalam 60 hari atau sebelumnya dari tanggal pinjaman disetujui (kami menyebutnya sebagai "pinjaman pribadi jangka pendek")." <https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9876821?hl=en>

---

*Fintech* pendanaan telah muncul sebagai model bisnis populer sejak OJK memperkenalkan Peraturan OJK Nomor 77 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (POJK 77) pada akhir 2016, yang kemudian diberlakukan penuh di kuartal pertama tahun 2017. Per Desember 2020, 152 perusahaan telah terdaftar atau berizin. Sebelum peraturan ini diberlakukan, usaha *fintech* pendanaan tidak terdaftar menarik sekitar 14.000 pemberi dana, 38.000 penerima dana, dan memberikan pendanaan hingga senilai Rp284 miliar (20 juta dolar). Sejak peraturan tersebut diberlakukan pada awal 2017, perusahaan *P2P Lending* telah mengakumulasi pendanaan hingga senilai Rp81 triliun pada akhir 2019 dan Rp137 triliun per Oktober 2020. Per Oktober 2020, seluruh industri telah memberikan pendanaan kepada hampir 39 juta penerima dana (bukan angka unik—satu orang bisa menerima dari beberapa sumber) dan difasilitasi oleh 698.401 akun pemberi dana (juga bukan angka unik). Proporsi penerima dana yang jatuh dalam kategori segmen berpenghasilan rendah tidak jelas, karena tidak ada penjelasan resmi dari data yang pernah dipublikasikan. Akan tetapi, data dari Google Play untuk 10 aplikasi *P2P Lending* yang terbanyak diunduh menunjukkan bahwa selama periode Maret 2019 hingga Oktober 2020, aplikasi yang memberikan kredit tanpa agunan mencapai hingga 81% dari total unduhan. Angka tersebut bisa berlaku sebagai proksi produk yang biasanya dipilih oleh konsumen berpenghasilan rendah.

## Masalah yang Dihadapi Penerima Dana *P2P Lending*

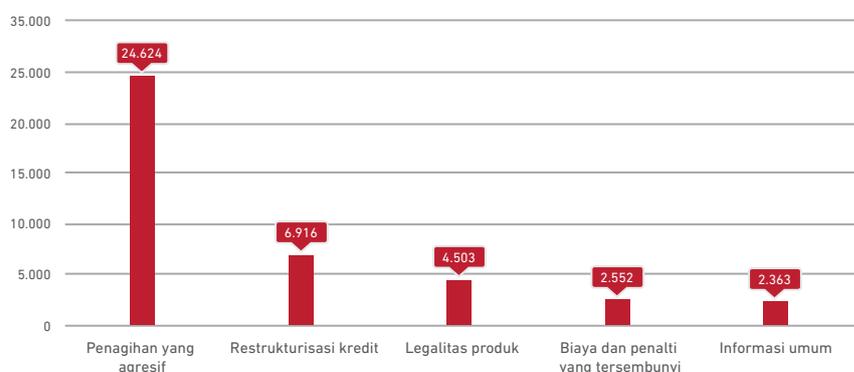
Meskipun perkembangannya signifikan, *fintech* pendanaan tetap menjadi sektor kontroversial yang menimbulkan kritik karena praktiknya yang agresif, terutama oleh pemberi dana yang menawarkan kredit tanpa agunan. Mayoritas pemberi dana yang menawarkan produk-produk ini mengklaim bahwa mereka hanya mampu beroperasi dengan harga yang ekstrem dan praktik penagihan yang keras. Pada Maret 2018, Wimboh Santoso, yang saat itu menjabat sebagai Kepala Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia yang baru ditunjuk, untuk pertama kali mengangkat isu penanggulangan masalah tingkat bunga yang sangat tinggi sebesar 1-2% per hari yang diberlakukan oleh beberapa perusahaan *fintech* yang menawarkan *payday loans*. Dari Juli hingga Desember 2018, serangkaian protes dan aksi turun ke jalan di beberapa kota di Indonesia mengkritik *fintech* pendanaan yang memberlakukan bunga tinggi tersebut dan juga praktik mereka yang agresif.

Kebanyakan protes tersebut menargetkan perusahaan *fintech* pendanaan yang tidak terdaftar di OJK, meskipun beberapa yang terdaftar juga ikut menjadi target. Pada Desember 2018, Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia (YLBHI), sebuah lembaga yang menyediakan bantuan hukum, membuat sebuah daftar pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan *fintech* pendanaan (CNN Indonesia, 2018). Pada Februari 2019, seorang supir taksi melakukan aksi bunuh diri setelah gagal membayar utangnya dan dikejar secara agresif oleh perusahaan *fintech* yang memberi pinjaman serta penagihnya. Sebuah investigasi oleh OJK menunjukkan bahwa supir taksi tersebut telah meminjam dari lebih 10 aplikasi *fintech*, yang banyak di antaranya adalah aplikasi tidak terdaftar. Namun, pihak berwajib tidak dapat mengaitkan langsung aplikasi yang mana yang menyebabkan korban bunuh diri. Setelah kejadian itu, pengaduan konsumen berlanjut di tahun 2019. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), lembaga pengawas konsumen, mencatat 234 pengaduan konsumen terkait perusahaan *fintech*—yang semuanya merupakan *payday loans* (Reily, 2019). Per Februari 2019, YLBHI telah menerima lebih dari 3.000 pengaduan tentang pemberi pinjaman *payday* (Heriani, 2019). Termasuk di antaranya:

- Memberlakukan bunga yang sangat tinggi sebesar 1-2% per hari;
- Penentuan harga yang tidak transparan (biaya dan penalti yang tersembunyi);
- Mengganti nama usaha tanpa memberikan pemberitahuan yang layak kepada konsumen;
- Minim alamat dan nomor kontak yang terdaftar;
- Administrasi dan sistem pendataan yang buruk (menyebabkan konsumen yang patuh mendapatkan tuduhan yang tidak semestinya);
- Mengakses data pribadi yang sensitif di ponsel konsumen (termasuk daftar kontak);
- Menggunakan daftar kontak penerima dana untuk dihubungi dan sekaligus menghubungi pemilik kontak tanpa seizin penerima dana;
- Ancaman dan penganiayaan dalam proses penagihan.

OJK mulai menerima laporan dan pengaduan dari konsumen pada 2015, ketika produk *fintech* pendanaan pertama kali muncul. Pengaduan disampaikan melalui berbagai saluran termasuk secara *online*,<sup>2</sup> melalui saluran telepon,<sup>3</sup> atau secara langsung ke kantor OJK. Data dari 2015 hingga Mei 2020 menunjukkan bahwa pengaduan mengenai praktik penagihan yang agresif mencapai hingga 60% dari total jumlah pengaduan terkait *fintech* pendanaan. Hanya segelintir konsumen (sekitar 11%) yang khawatir akan legalitas suatu produk, dan hal itu menunjukkan mayoritas konsumen tidak menjadikan legalitas/pendaftaran penyelenggara sebagai faktor utama yang mereka pertimbangkan. Bahkan, lebih sedikit lagi konsumen yang mengeluhkan tentang biaya, di mana mayoritas pengaduan mereka adalah terkait biaya dan penalti yang tersembunyi daripada masalah bunga yang tinggi. Memang tidak semua konsumen menyampaikan pengaduan mereka ke OJK, namun statistik resmi bisa menjadi indikasi prioritas umum konsumen *fintech*. Temuan ini juga didukung oleh statistik resmi yang dikeluarkan oleh Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI), yaitu asosiasi industri yang didukung oleh OJK. Data mereka menunjukkan bahwa pengaduan konsumen selama November 2020 didominasi oleh praktik penagihan yang tidak etis (46%) dan permohonan terkait restrukturisasi utang (22,52%) (Ihsan, 2020). Dapat disimpulkan bahwa baik statistik dari OJK maupun AFPI tidak mengindikasikan bahwa tingkat bunga yang sangat tinggi merupakan prioritas pertimbangan konsumen.

**Gambar 2.**  
**Pengaduan Resmi yang Diterima OJK terkait *Fintech* (2015 - Mei 2020)**



Sumber: Direktorat Layanan Perlindungan Konsumen (DLPK), OJK, 2020.

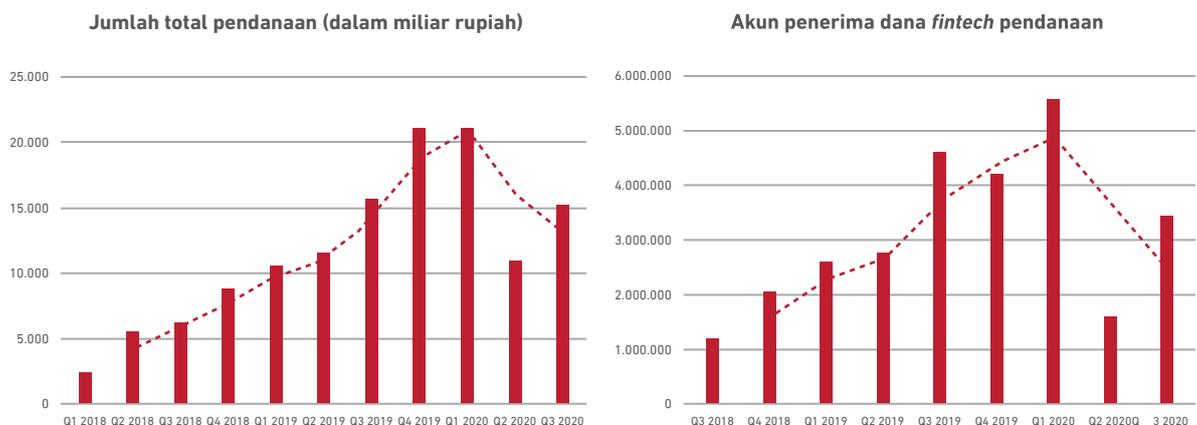
<sup>2</sup> Formulir *online* dapat diakses di <https://konsumen.ojk.go.id/FormPengaduan>

<sup>3</sup> Pusat panggilan OJK (+6221 157)

Kewalahan dengan tingginya permohonan yang masuk, sementara di waktu yang bersamaan juga harus berhadapan dengan kontroversi seperti aplikasi ilegal dan pengaduan konsumen, OJK memutuskan untuk memberhentikan sementara penerimaan permohonan pendaftaran baru. Pada siaran pers Februari 2020, OJK mengumumkan bahwa mereka akan fokus untuk memperkuat sistem mereka, termasuk untuk pendanaan bersama. Oleh karena itu, OJK mengumumkan adanya moratorium pendaftaran hingga Juli 2020 (Setyowati, 2020). Moratorium tersebut memberikan OJK waktu untuk memperbaiki mekanisme pengawasannya, namun jika diberlakukan sampai waktu yang tidak tentu maka bisa berdampak negatif pada industri ini.

Pandemi Covid-19 secara signifikan memengaruhi lanskap *P2P Lending*. Tidak seperti pembayaran seluler yang meningkat sejak penyebaran Covid-19, sektor *fintech* pendanaan di kuartal dua 2020<sup>4</sup> mengalami penurunan, termasuk dalam hal jumlah unduhan aplikasi, pencairan dana bulanan, dan jumlah penerima dana. Angka penerima dana mulai menanjak naik lagi di kuartal tiga 2020, dan hal itu bisa disebabkan oleh munculnya pemberi dana dengan modal kuat. Sementara itu, pengusaha berskala kecil dan menengah masih berusaha untuk pulih. Perusahaan tanpa pendanaan yang cukup kemungkinan tidak akan selamat dari pandemi.

**Gambar 3.**  
**Statistik P2P Lending per Kuartal**



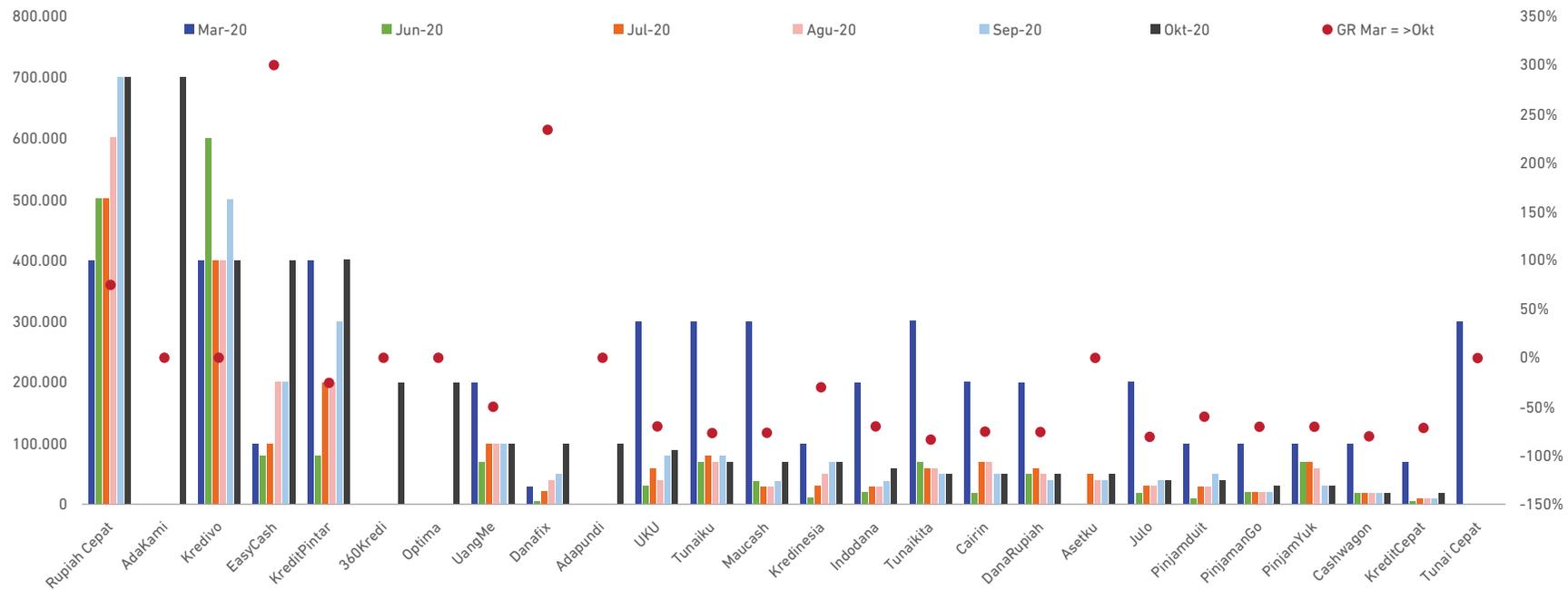
Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, 2020

Selama masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan masa transisinya, pengaduan konsumen juga berkurang. Meskipun OJK belum merilis datanya, namun data AFPI menunjukkan bahwa pengaduan konsumen menurun di November 2020 menjadi hanya 10,6% jika dibandingkan dengan yang diterima pada Maret 2020 (Ihsan, 2020). Penurunan drastis tersebut kemungkinan besar bukan merupakan indikasi layanan konsumen yang lebih baik, melainkan penurunan signifikan transaksi *fintech* pendanaan dan unduhan aplikasi di ponsel pintar. Di luar dari empat perusahaan *fintech* pendanaan (tiga di antaranya menawarkan produk *payday loans*), semua *fintech* ini mengalami penurunan transaksi yang signifikan, mayoritas disebabkan karena penurunan pengeluaran beriklan yang berkurang juga.

<sup>4</sup> Pada kuartal 2 2018, OJK mengubah metode kalkulasi jumlah akun penerima dana, sehingga diagram yang ditunjukkan hanya bisa merunut hingga kuartal tiga 2018.

**Gambar 4.**  
**Unduhan Aplikasi di Ponsel Pintar**

**Unduhan aplikasi seluler dari Google Store Mar-Okt 2020**



Sumber: Unduhan di Google Playstore, dikompilasi oleh Danafix Online Presentation, November 2020

# PERATURAN DAN KEBIJAKAN PEMERINTAH UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN *FINTECH* PENDANAAN

## Undang-Undang Perlindungan Konsumen Umum dan Pelaksanaannya

Ada beberapa UU dan peraturan umum yang mengatur perlindungan konsumen *P2P Lending* di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 secara umum bisa diberlakukan, namun kebanyakan peraturan untuk produk keuangan berada di bawah OJK. Peraturan OJK, sebagai “aturan hukum khusus” (*lex specialis*) berlaku dan mengesampingkan “aturan hukum umum” (*lex generalis*) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. UU Nomor 8 Tahun 1999 memberikan prinsip umum perlindungan konsumen. Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, memberikan persyaratan lebih rinci untuk produk dan jasa keuangan secara khusus. Di bawah ini adalah perbandingan bagaimana aturan umum dijabarkan untuk sektor keuangan.

Tabel 2.

Prinsip-Prinsip dalam UU Perlindungan Konsumen dan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013

Prinsip umum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999	Contoh aturan teknis dalam Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013
Transparansi	Transparansi mencakup identitas penyelenggara, kalkulasi bunga, biaya keterlambatan, dan skema pembayaran kembali.
Keadilan	Pelarangan strategi penawaran yang secara khusus mengeksploitasi kondisi keuangan konsumen.
Layanan yang bisa diandalkan	Kewajiban penyelenggara jasa keuangan untuk menggunakan sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang terpercaya dan profesional.
Kerahasiaan dan perlindungan data pribadi	Larangan penyebaran data pribadi kepada pihak ketiga tanpa seizin pengguna.
Penanganan pengaduan	Penyelenggara jasa keuangan diharuskan untuk memiliki unit khusus yang menangani pengaduan konsumen.

Sebagai regulator keuangan, OJK dianggap lebih mampu dan lebih siap untuk melakukan fungsi pengawasan dan pelaksanaan aturan jika dibandingkan dengan kementerian lainnya. UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK mengharuskan OJK untuk memiliki Komisioner khusus yang bertanggung jawab mengurus perlindungan konsumen keuangan. Komisioner tersebut bertanggung jawab untuk program-program seperti edukasi dan kesadaran keuangan konsumen, pemberlakuan standar untuk setiap sub-sektor, dan pengelolaan pengaduan konsumen OJK yang disampaikan melalui telepon dan surat elektronik. OJK menerima pengaduan dari siapa saja yang mau memberikan identitas lengkap untuk menguatkan klaim mereka, serta dengan

---

menunjukkan barang bukti. Pengaduan kepada departemen Perlindungan Konsumen OJK ditujukan ke departemen terkait di OJK. Pengawasan departemen terkait itu (untuk kasus *P2P Lending*, Direktorat Pengaturan Perizinan dan Pengawasan *Fintech*—DP3F) memiliki wewenang untuk mencabut izin usaha sebagai respons dari adanya pelanggaran.

OJK juga bermitra dengan lembaga lain untuk memberikan perlindungan konsumen dari akses aplikasi ilegal, perlindungan data pribadi, dan tindak kriminal.

- Akses ke aplikasi ilegal: Pendanaan tanpa izin tidak dikategorikan sebagai tindakan kriminal, namun sebuah pelanggaran administratif. OJK memiliki wewenang untuk menginformasikan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) akan adanya pelanggaran pendanaan tanpa izin yang dilakukan pemilik usaha *online*. Responsnya, Kominfo akan menginstruksikan penyedia layanan internet atau pasar *online* aplikasi untuk melarang akses terhadap aplikasi tersebut.
- Perlindungan data pribadi: OJK menetapkan standar untuk perlindungan data keuangan dalam Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013, namun belakangan ini Kominfo telah memelopori sebuah inisiatif baru untuk mengadopsi standar internasional dalam RUU Perlindungan Data Pribadi (PDP). RUU ini tengah didiskusikan di Parlemen. Ketika diadopsi, peraturan OJK diharapkan bisa selaras dengan peraturan-peraturan baru tersebut.
- Tindak kriminal: Taktik penagihan yang agresif telah berujung pada keterlibatan polisi karena terkait pelaksanaan undang-undang kriminal. Beberapa perusahaan *fintech* atau agen penagih mereka telah dituduh “*mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi ancaman kekerasan atau menakut-nakuti yang ditujukan secara pribadi*” sesuai dengan Pasal 29 Undang-Undang Transaksi dan Informasi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (seperti yang direvisi dalam Undang-Undang Transaksi dan Informasi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016) dan Pasal 368 (1) KUHP Indonesia. Hukumannya adalah hingga empat tahun penjara atau denda hingga Rp750 juta. UU ini tidak mencakup tindakan perundungan siber lainnya, seperti telepon bertubi-tubi. Meskipun awalnya mengakses data pribadi dengan cara yang tidak sesuai hukum bukan sebuah tindak kriminal, RUU PDP akan berpotensi mengubahnya menjadi tindak kriminal.

## OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (POJK 77)

Aturan teknis perlindungan konsumen *P2P Lending* dapat ditemukan dalam POJK 77, di mana di dalamnya pemberi dana ritel dan penerima dana ritel diklasifikasikan sebagai konsumen yang layak mendapatkan perlindungan. POJK 77 mendefinisikan *fintech* pendanaan sebagai pasar *online* yang menghubungkan pemberi dana dan penerima dana di *platform* P2P. Dalam pengertian *fintech* ini, seperti yang dirancang dari semula oleh pihak regulator, fitur di pasar *online* mengizinkan *fintech* untuk mencocokkan pemberi dana dengan penerima, dan penerima

---

<sup>5</sup> Peraturan OJK Nomor 77 Tahun 2016 Pasal 1 tentang Peminjaman dan Pinjaman Uang Online.

---

memutuskan dari pihak mana akan menerima pendanaan. Sistem tersebut seringkali disebut sebagai sifat alami *peer-to-peer* (P2P) sebuah pasar *online*. Dalam konsep ini, *platform* menghubungkan pemberi dana ke penerima dana, tetapi tidak memutuskan penerima mana yang mendapatkan pendanaan dan tidak juga memberikan rekomendasi kepada pemberi dana. Pada prinsipnya, *platform* melakukan penilaian terhadap kredit penerima dana yang potensial, dan penilaian tersebut disediakan di pasar *online* untuk semua pemberi dana yang potensial. Pemberi dana membaca informasi tentang penerima dan membuat keputusan mandiri untuk berinvestasi berapa banyak di setiap pinjaman.

Penyelenggara *P2P Lending* dianggap sebagai penyedia jasa keuangan atau *financial service provider* (FSP), maka itu mereka dikenakan berbagai persyaratan peraturan keuangan. Persyaratan tersebut secara tidak langsung berkontribusi memastikan keberlangsungan usaha dan melindungi konsumen dengan memastikan bahwa hanya pihak yang kredibel yang bisa memberikan jasa *P2P Lending* di Indonesia. Persyaratannya termasuk:

- **Pendaftaran dan Perizinan:** Peraturan yang ada mengatur proses dua tahap untuk penyelenggara jasa *P2P Lending*. Penyelenggara jasa *P2P Lending* harus mendaftar di OJK sebelum mereka diizinkan beroperasi. Dalam kurun waktu satu tahun sejak pendaftaran, penyelenggara jasa *P2P Lending* harus mengajukan permohonan izin usaha mereka ke OJK. Kontra dengan perizinan FSP, yang membutuhkan kesiapan lengkap sebelum diberikan izin oleh OJK, proses dua tahap ini mengizinkan sebuah *platform* untuk mengembangkan teknologi dan pasarnya sebelum mendapatkan izin penuh. Proses ini juga mengizinkan OJK untuk menilai jasa perusahaan yang beroperasi tersebut selama proses pemberian izin. Untuk proses perizinan, OJK mensyaratkan penilaian yang lebih rinci, termasuk di dalamnya dokumen audit keamanan, telaah kesiapan produk, dan telaah pemegang saham utama serta direksi.
- **Ambang Batas Modal:** Modal dikeluarkan dan dibayarkan harus setidaknya Rp1 miliar untuk proses pendaftaran, dan harus ditingkatkan menjadi setidaknya Rp2,5 miliar untuk permohonan izin. Persyaratan modal minimum dimaksudkan untuk memastikan bahwa *platform* memiliki sumber daya untuk beroperasi. Modal tidak disimpan dalam bentuk tunai tetapi menjadi bagian dari ekuitas pemegang saham *platform*.
- **Pelaporan:** OJK mewajibkan *platform P2P Lending* untuk mengajukan laporan setiap tiga bulan dengan informasi: (i) jumlah pemberi dana dan penerima dana, (ii) kualitas pinjaman yang diberikan, dan (iii) daftar kegiatan sejak penyelenggara terdaftar di OJK.
- **Kualifikasi pendiri dan karyawan platform P2P Lending:** Peraturan yang ada menyatakan bahwa *platform P2P Lending* harus memiliki karyawan dengan kualifikasi tertentu, seperti memiliki keahlian teknologi dan informasi dan setidaknya satu direktur dengan minimal pengalaman satu tahun di sektor jasa keuangan. AFPI, sebagai badan yang ditunjuk oleh industri ini, menyediakan pelatihan, sertifikasi, dan penilaian untuk pendiri dan karyawan.

Pembatasan khusus lebih lanjut diatur dalam POJK 77 untuk menyediakan perlindungan lebih kuat bagi pemberi dana konsumen ritel. Pembatasannya termasuk:

- *Platform* tidak bisa berlaku sebagai pemberi dana atau penerima, memberikan rekomendasi pinjaman, atau menjamin pengembalian investasi. Peraturan-peraturan tersebut dimaksudkan untuk menghilangkan potensi konflik kepentingan *platform* penyelenggara yang bisa merugikan konsumen.
- Akun virtual harus memisahkan dana pemberi dana dari dana penyelenggara dan pembayaran kembali oleh penerima dana harus dilakukan melalui *escrow account*.<sup>6</sup>
- Pinjaman tidak bisa melebihi Rp2 miliar per penerima dana guna meminimalisasi paparan risiko terhadap pemberi dana ritel.

POJK 77 juga menjelaskan persyaratan yang ditujukan untuk memastikan perlindungan penerima dana ritel. Persyaratannya termasuk:

- Batasan perjanjian baku (*take-it-or-leave-it*);
- Persyaratan bahwa penyelenggara *P2P Lending* melakukan penilaian kemampuan penerima dana untuk membayar kembali dan mencegah pendanaan berlebihan;
- Kewajiban untuk menggunakan bahasa yang sederhana.

Aspek penting dari perlindungan penerima dana tidak diatur dengan baik dalam POJK 77. Sementara masalah penagihan mendominasi pengaduan ke OJK dan AFPI, standar penagihan *platform P2P Lending* masih harus diklarifikasi. Kondisi tersebut bisa menjadi kekhawatiran kalau *platform* menggunakan praktik penagihan yang agresif. Tidak ada UU atau panduan khusus untuk penagihan, meskipun sebetulnya sudah ada aturan untuk praktik penagihan oleh bank. Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan mensyaratkan lembaga keuangan yang terdaftar di OJK, termasuk *platform P2P Lending*, untuk membuat dan mengelola prosedur penanganan pengaduan konsumen. Meskipun kebanyakan *platform P2P Lending* memiliki penagih internal mereka sendiri, penagih yang merupakan pihak ketiga juga bisa digunakan, selama mereka disertifikasi oleh AFPI, asosiasi industri *P2P Lending*. Kalau petugas penagih pihak ketiga melakukan praktik ilegal atau Tindakan tidak etis, *platform P2P Lending* yang melibatkan mereka akan bertanggung jawab.

Aspek penting dari perlindungan penerima dana tidak diatur dengan baik dalam POJK 77. Sementara masalah penagihan mendominasi pengaduan ke OJK dan AFPI, standar penagihan *platform P2P Lending* masih harus diklarifikasi. Kondisi tersebut bisa menjadi kekhawatiran kalau *platform* menggunakan praktik penagihan yang agresif.

<sup>6</sup>Di negara lain digunakan akun perwalian. Akan tetapi, tidak ada struktur hukumnya untuk akun perwalian di Indonesia.

## Menangani *Fintech* Ilegal dengan Satgas Waspada Investasi OJK

Tidak ada larangan khusus terhadap pendanaan tanpa izin. Hal tersebut kontra dengan pelaksanaan kegiatan perbankan (mengambil deposit), yang ilegal kalau tidak berizin. Akibatnya, banyak perusahaan beroperasi tanpa izin. Dan hal tersebut telah merugikan konsumen. Dimulai pada Juni 2018, penyebaran praktik penagihan arogan yang dilakukan oleh *fintech* pendanaan menjadi berita utama nasional. Hanya setelahnya ditemukan bahwa praktik-praktik tersebut banyak dilakukan oleh penyelenggara *fintech* yang tidak terdaftar di OJK. (Sejak saat itu, OJK telah rutin merilis daftar *fintech* pendanaan yang tidak terdaftar.) OJK bergantung pada sanksi administratif untuk perusahaan berizin guna memastikan peran mereka untuk mengatur dan mengawasi kegiatan usaha sektor ini. OJK kekurangan alat dan wewenang untuk bertindak melawan perusahaan yang tidak terdaftar.

Jumlah penyelenggara ilegal yang ada angkanya mengejutkan. Dari Juli 2018 hingga Desember 2019, OJK telah memblokir 1.898 aplikasi seluler. Pada 2020, sekitar 700 aplikasi lainnya juga diblokir, sehingga jumlah total aplikasi yang diblokir mencapai 2.591 aplikasi. Hampir dari semua aplikasi tersebut beroperasi sebagai *fintech payday*. Tingginya jumlah aplikasi dapat menutupi jumlah perusahaan yang mengoperasikan aplikasi ini yang sesungguhnya lebih kecil—sebuah perusahaan bisa mengembangkan beberapa *platform*. Hal ini tampaknya merupakan praktik di setidaknya beberapa perusahaan. Sebuah pengembang bernama Xinde mengunggah setidaknya sembilan aplikasi *P2P Lending* ke web dan Google Play Store.

**Semua aplikasi tidak terdaftar merupakan aplikasi *payday loans*.** Sejatinya, *payday loans* menargetkan populasi prasejahtera yang menerima upah minimum dan memiliki akses terbatas ke pinjaman konsumen tradisional dengan tingkat bunga yang lebih baik, seperti kartu kredit atau kredit pribadi dari bank. Mencoba untuk berurusan dengan pendirian begitu banyak *fintech* pendanaan tidak terdaftar, OJK mengirimkan daftarnya ke Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), yang merespons dengan mengirimkan instruksi ke penyedia jasa internet atau *Internet Service Providers* (ISP) untuk memblokir alamat IP dari aplikasi tidak terdaftar tersebut. Kominfo juga meminta Google untuk menghapus aplikasi tersebut dari Google Play Store.<sup>7</sup> OJK juga mengirimkan daftar *fintech* pendanaan kepada pihak Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), tetapi seperti yang sudah disebutkan di atas, *fintech* pendanaan yang tidak berizin, berbeda dengan bank tidak berizin, bukan sebuah tindakan kriminal. *Fintech* pendanaan hanya mencocokkan penerima dana dengan pemberi dana (bahkan ketika mereka pemberi dana super atau *super-lender*), dan POLRI serta Kantor Kejaksaan Umum tidak mempunyai wewenang terhadap aktivitas pendanaan tidak berizin.

## Pembatasan OJK ke Akses Data Pribadi

Di tengah maraknya kritik, OJK merespons pengaduan praktik penagihan yang intrusif oleh beberapa *platform P2P Lending* yang menghubungi kontak dari buku telepon pihak penerima dana. Kekhawatiran yang berkembang mengenai penyalahgunaan data pribadi membuat OJK

<sup>7</sup> Segmen dari populasi yang ditargetkan oleh aplikasi *payday loan* tidak terdaftar kebanyakan adalah yang memiliki telepon berbasis Android. iPhone biasanya tidak terjangkau bagi kaum prasejahtera di Indonesia.

---

mengeluarkan Surat Direktur Departemen *Fintech Lending* S72/NB/13/2019 pada 12 Februari 2019. OJK mengeluarkan surat keputusan yang membatasi akses *fintech* pendanaan ke data internet seluler, kecuali untuk: mikrofon, kamera, dan lokasi. Langkah ini lebih membatasi dibandingkan surat yang diterbitkan pada 17 Oktober 2018 yang melarang akses ke “daftar kontak” dan “data lain yang tidak terkait dengan penilaian kredit.” Surat yang dikeluarkan tahun 2019 tersebut pada praktiknya melarang penyelenggara *P2P Lending* untuk menggunakan riwayat telepon, pesan teks, dan buku alamat di ponsel pintar penerima dana. Akan tetapi, akses data serupa masih digunakan oleh beberapa lembaga keuangan dan bank, yang tidak diblokir untuk menggunakan data seluler untuk skoring kredit. Perbedaan tersebut menimbulkan kesenjangan, meskipun bank atau perusahaan multi-keuangan mungkin tidak terlalu mengandalkan akses data karena mereka mensyaratkan agunan untuk memastikan pembayaran kembali.

Pemblokiran akses mencegah *platform-platform* tersebut untuk mengakses data yang mereka gunakan untuk mengembangkan model skoring kredit alternatif. Pengalaman internasional menunjukkan bahwa informasi yang relevan untuk mengembangkan model skoring konsumen dengan informasi terbatas atau tanpa riwayat kredit termasuk: (i) data pembayaran (misalnya, utilitas, telepon seluler, informasi penyewaan, pajak, iuran, dll.), (ii) data transaksi pendanaan bersama, faktor, penyewaan, dan kredit asuransi, (iii) dan aliran pembayaran yang diterima oleh individu non-produktif (misalnya subsidi, pensiun, remitansi domestik dan antar negara, dll.) jika ada (*International Committee on Credit Reporting (ICCR)*, 2017). Merupakan sebuah praktik yang baik ketika penyelenggara meminta persetujuan penerima dana untuk menyimpan data dari data seluler mereka atau sumber lain untuk mengembangkan riwayat kredit.

AFPI, menyampaikan kekhawatiran mereka terkait keputusan OJK tersebut. AFPI tetap mengupayakan hak anggota mereka untuk mengakses riwayat aplikasi dan daftar telepon. Ada beberapa alasan yang wajar bagi *fintech* pendanaan untuk mempertanyakan arahan OJK tersebut. Seperti didiskusikan sebelumnya, Indonesia memiliki struktur pelaporan kredit yang terbatas dan sistem KTP nasional yang belum menekan sepenuhnya praktik pemalsuan identitas. Oleh karena itu, memberikan pendanaan bagi konsumen sangatlah berisiko. Sulit untuk mempelajari dengan siapa pemberi dana bertransaksi dan bagaimana kelayakan kreditnya. Penilaian daftar kontak adalah salah satu cara yang telah dikembangkan oleh *fintech* pendanaan untuk melakukan penilaian di tengah absennya laporan kredit yang aktual atau sistem identifikasi yang bisa dipercaya. Misalnya, *fintech* dapat menganalisis pola komunikasi untuk mempelajari seseorang yang mengajukan permohonan pendanaan. Namun demikian, tidak satupun alasan tersebut membenarkan pelecehan dan perundungan konsumen atau siapapun yang ada di daftar kontak mereka. Perilaku semacam itu melanggar penggunaan data pribadi secara etika maupun hukum.

## MASALAH TERKAIT REGULASI DAN KEBIJAKAN

### OJK Mengusulkan Revisi POJK 77

Pada awalnya, OJK terinspirasi membuat POJK 77 dari berbagai kasus penyalahgunaan dana pemberi dana yang marak terjadi RRT. Fokus untuk melindungi pemberi dana ritel adalah hasil dari insiden penyalahgunaan dana pihak ternama di RRT yang terjadi saat pengembangan POJK 77. Insiden-insiden tersebut memberikan inspirasi kepada OJK untuk turut memasukkan upaya protektif dalam regulasi *fintech*nya. Pemerintah RRT mulai mengawasi industri ini setelah beberapa insiden penipuan mencuat di tahun 2015, seperti skema Ponzi Ezubao yang melibatkan dana sebesar RMB 50 miliar dari 900.000 investor. Kerangka kerja regulasi RRT, diberlakukan pada Agustus 2016, menetapkan persyaratan perizinan, batas kredit, dan cap tingkat bunga, kerahasiaan klien, pelarangan pengumpulan dan pendanaan oleh pelaku usaha P2P. Regulasi pembayaran juga mewajibkan pemisahan uang klien di sebuah akun yang dipegang oleh pihak ketiga (biasanya sebuah bank), dan sebuah sistem pembayaran yang dikelola oleh bank sentral (OJK, 2020). Keterangan tersebut bisa menjelaskan perlindungan konsumen lebih baik dari sisi pemberi dana daripada dari sisi penerima dana. Di sisi lain, di waktu yang sama POJK 77 dikembangkan, pasar untuk konsumen berpenghasilan rendah secara virtual tidak ada, karena pasar kredit resmi untuk konsumen berfokus pada peminjam kelas menengah (misalnya kartu kredit, kredit tanpa agunan (KTA). Hal tersebut menjelaskan mengapa regulator seakan tidak memperhatikan risiko pendanaan kepada konsumen berpenghasilan rendah.

Pada pertengahan 2020, OJK memperkenalkan rancangan regulasi baru yang akan menjawab kekhawatiran di pasar. Perubahan yang diajukan termasuk mekanisme perlindungan yang lebih baik untuk pemberi dana ritel dan penerima dana ritel (lihat Lampiran untuk detail lebih lanjut). Untuk pemberi dana ritel, aturan baru yang diajukan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen meliputi:

Untuk pemberi dana ritel, aturan baru yang diajukan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen meliputi:

- Batas durasi penyimpanan dana dari pemberi dana yang bisa disimpan di *escrow account* penyelenggara adalah hingga dua hari, hal ini untuk membatasi penyalahgunaan dana oleh penyelenggara;
- Setiap pemberi dana dapat memberi pendanaan hingga 25% dari total pendanaan, hal ini untuk membatasi paparan risiko;
- Pelarangan eksplisit penyelenggara *P2P Lending* untuk membuat keputusan pendanaan otomatis tanpa mendapatkan persetujuan pemberi dana.

Untuk penerima dana ritel, aturan baru yang diajukan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen meliputi:

- Aturan lebih rinci untuk kerangka kerja persetujuan akses data pribadi
  - Kerangka kerja yang diajukan lebih selaras dengan RUU PDP, yang juga mengadopsi prinsip umum EU GDPR. Misalnya, pemberian izin secara eksplisit

sifatnya wajib, dengan beberapa pengecualian ketika persetujuan tidak lagi dibutuhkan. Pemilik data pribadi hanya memiliki hak untuk melengkapi dan merevisi data ketika datanya tidak akurat dan untuk meminta penghapusan data dan mencabut persetujuan ketika tidak menggunakan jasa tersebut.

- Persyaratan untuk proses yang lebih transparan terkait apa yang harus ditampilkan di laman web, meliputi:
  - Transparansi dari penyelenggara jasa, termasuk pengungkapan nama resmi, alamat yang benar, profil direksi, dan laporan keuangan yang diaudit.
  - Transparansi profil pendanaan, termasuk total jumlah akumulatif pengguna (pemberi dana dan penerima), jumlah akumulatif pendanaan dan nilai piutang pendanaan, serta kualitas (nilai) pendanaan akumulatif dan piutang pendanaan.
  - Transparansi profil produk, termasuk persyaratan pendanaan, durasi pembayaran, dan total biaya dan bunga.
- Standar dan persyaratan penanganan pengaduan yang lebih rinci
  - Aturan yang diajukan menyatakan kewajiban eksplisit setiap penyelenggara *P2P Lending* untuk mengelola mekanisme penanganan pengaduan, dan untuk menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Mekanisme penanganan pengaduan harus didokumentasikan dengan benar dan dipublikasikan di laman web produk.

## Akses ke Data Pribadi Penting untuk Menyelesaikan Masalah Hilangnya Informasi Kredit Pribadi

Kelompok konsumen percaya bahwa sistem perlindungan data pribadi yang ada di Indonesia tidak cukup untuk mengelola *fintech* dan bahwa hal tersebut telah berujung pada penyalahgunaan data oleh mayoritas perusahaan *fintech payday loan*. Banyak *fintech payday loan* menggunakan data kontak untuk menelepon kerabat dekat dengan tujuan penagihan, namun tanpa izin penerima dana atau kerabat penerima dana tersebut. Telepon penagihan ini bermasalah bukan hanya karena bagaimana data tersebut digunakan, tetapi karena perilaku penagih utang yang menghubungi secara ekstensif. Contohnya, di awal Januari 2019, Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri menangkap tiga karyawan yang bekerja untuk perusahaan *fintech payday* yang bernama V-Loan, karena sudah melakukan pengancaman dan penganiayaan saat melakukan telepon penagihan.

Akan tetapi, di sisi lain pengumpulan dan penggunaan data yang agresif oleh perusahaan *fintech* pemberi dana sejatinya adalah akibat sistem yang tidak mumpuni untuk menilai kelayakan kredit masyarakat Indonesia. Indonesia memiliki infrastruktur laporan kredit yang lemah dan hanya sekitar 10% dari kaum dewasa Indonesia memiliki data kredit yang direkam di sistem pusat penyimpanan data keuangan OJK, SLIK—sebelumnya dikenal dengan nama BI *Checking*). Data-data ini dikembangkan melalui kontribusi sekitar 1.600 lembaga keuangan berizin di Indonesia yang menggunakan sumber laporan

Kelompok konsumen percaya bahwa sistem perlindungan data pribadi yang ada di Indonesia tidak cukup untuk mengelola *fintech* dan bahwa hal tersebut telah berujung pada penyalahgunaan data oleh mayoritas perusahaan *fintech payday loan*. Akan tetapi, di sisi lain pengumpulan dan penggunaan data yang agresif oleh perusahaan *fintech* pemberi dana sejatinya adalah akibat sistem yang tidak mumpuni untuk menilai kelayakan kredit masyarakat Indonesia.

---

kredit konsumen seperti rekaman pembayaran kartu kredit, hipotek, dan kredit konsumen. Tidak adanya cara yang layak untuk memeriksa kelayakan kredit menyebabkan banyak orang ditolak ketika mereka mengajukan pinjaman ke sebuah bank atau lembaga keuangan lainnya. Akibatnya, konsumen dapat memutuskan untuk mencari pinjaman dari *fintech* yang tidak berizin atau tidak terdaftar.

*Fintech* pendanaan menggunakan data alternatif (non-SLIK) untuk acuan. Data tersebut dikumpulkan dengan tujuan verifikasi tanda pengenal, verifikasi alamat, prediksi pendapatan, karakter pengeluaran, dan (kalau klien mencari pinjaman bisnis) analisis gerai. Perusahaan *P2P Lending* yang beroperasi bisa mengklaim sekitar 3.000 poin data untuk penilaian kredit. Termasuk di dalamnya:

- Identitas dan lokasi : identitas asli, lokasi, jenis kelamin, pendidikan;
- Karakteristik : riwayat *browser*, jejak, *cookies*, interaksi aplikasi;
- Finansial : setoran, penarikan;
- Teknis : sistem operasi, *browser*, perangkat keras;
- Media Sosial : grafik sosial, analisis sentimen
- *E-commerce* : pola konsumsi
- Riwayat pembayaran cicilan : ketepatan waktu.

Mengingat ada banyak *platform P2P Lending* yang menargetkan warga yang tidak memiliki akses ke bank, di mana mereka tentu saja belum terdaftar di SLIK, maka memasukkan data *P2P Lending* ke dalam SLIK akan memperkaya data SLIK. Konsumen yang tidak memiliki akses ke bank dapat membangun riwayat kredit melalui pendanaan mereka di *fintech* yang nantinya akan dapat diakses oleh bank dan jasa keuangan lainnya. Riwayat kredit bisa membuat produk keuangan tradisional jadi terjangkau. *P2P Lending* juga memberikan persaingan penting dengan bank dan lembaga jasa keuangan lainnya yang telah terdaftar di SLIK. Portofolio yang seimbang dan beragam penting untuk stabilitas dan keberlanjutan *P2P Lending*. Persyaratan yang platform *P2P Lending* akses dan laporkan ke pengawas kredit adalah pengakuan pentingnya pengembangan pemusatan informasi kredit di mana para pemberi dana terdaftar dapat berkontribusi dan mengaksesnya.

## INISIATIF SEKTOR SWASTA

Dalam upaya untuk memperkecil kesenjangan antara peraturan yang ada dan praktik nyata di pasar, asosiasi industri *fintech* turut serta dalam peran “koregulasi” bersama-sama dengan OJK. Koregulasi atau pengaturan bersama ini mendistribusikan tanggung jawab antara negara dan pihak swasta. Didirikan pada Maret 2019 sebagai perluasan/pemisahan dari Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFTECH), Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) didirikan untuk mendukung dan berlaku sebagai jembatan antara pengusaha *P2P Lending* dan OJK. AFPI diposisikan untuk memberikan bantuan kepada OJK dengan mengawasi pelaksanaan pasar penyelenggara *P2P Lending*. OJK juga menunjuk AFPI sebagai mitra strategisnya dalam melaksanakan fungsi regulator dan pengawasan penyelenggara jasa *P2P Lending* sesuai dengan peraturan OJK No. S-D.05/IKNB/2019, yang juga didasari oleh POJK 77. Hasilnya, penyelenggara *P2P Lending* diwajibkan untuk mendaftar sebagai anggota AFPI. Pendaftaran itu mewajibkan platform *P2P Lending* untuk mengikuti kode etik yang baru guna pemberian pendanaan yang bertanggung jawab. AFPI bisa menyatakan bahwa anggota mereka melanggar aturan asosiasi dan kemudian hal itu bisa dijadikan dasar penilaian pendaftaran usaha dan perizinan oleh OJK.

Dalam upaya untuk memperkecil kesenjangan antara peraturan yang ada dan praktik nyata di pasar, asosiasi industri *fintech* turut serta dalam peran “koregulasi” bersama-sama dengan OJK.

Peran aktif OJK dalam mengimplementasi pengaturan bersama dengan asosiasi industri di sektor keuangan bukan merupakan hal yang baru. Sub-sektor jasa keuangan termasuk perbankan, asuransi, kredit konsumen, dan sekuritas juga melihat inisiatif pengaturan bersama dengan asosiasi industri didukung oleh OJK. Asosiasi seperti Asosiasi Manajer Investasi Indonesia (AMII), Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI), Asosiasi Ahli Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia (APARI), Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS), semuanya telah memainkan peran di bidangnya masing-masing, termasuk mengadakan pelatihan dan sertifikasi, fasilitasi pertukaran data, dan pengawasan anggota. Asosiasi-asosiasi tersebut biasanya memiliki keanggotaan yang wajib dan tertutup (hanya perusahaan yang terdaftar/berizin OJK yang bisa mendaftar), dan wewenang mereka secara resmi diakui oleh OJK.

AFPI (sebelumnya AFTECH) juga telah memainkan peran dalam menutup kesenjangan regulasi dan pengawasan di ranah *fintech* pendanaan. Beberapa peran utamanya adalah sebagai berikut:

- Salah satu langkah awal yang dilakukan oleh AFPI (dipelopori oleh AFTECH) adalah memperkenalkan standar “pemberitahuan risiko” yang wajib ditampilkan di laman web semua penyelenggara *fintech* pendanaan yang terdaftar. Pemberitahuan tersebut mengandung pernyataan yang berguna bagi pemberi dana ritel (misalnya, pemberitahuan bahwa OJK atau *platform* tidak akan bertanggung jawab terhadap keputusan pendanaan atau paparan risiko) dan bagi penerima dana ritel (misalnya, pemberitahuan bahwa setiap penerima dana harus bertanggung jawab untuk menilai kapasitas keuangan mereka sendiri untuk membayar kembali).
- AFTECH menetapkan kode etik untuk perusahaan pendanaan yang mengatur rincian teknis praktik pendanaan yang baik, termasuk kerahasiaan data dan perilaku

---

penagihan. Kode etik (selanjutnya direvisi oleh AFPI) berlaku sebagai dasar bagi pihak asosiasi untuk mengawasi anggotanya, menerima pengaduan konsumen, dan memberlakukan sanksi bagi anggota yang tidak patuh. Sanksi bisa bervariasi dari mulai teguran resmi hingga pencabutan keanggotaan. Ketika keanggotaan sebuah perusahaan dicabut, OJK juga dapat menggunakan status tersebut sebagai dasar untuk mencabut izin usaha *platform* yang bersangkutan.

- AFPI (dipelopori oleh AFTECH) juga telah melakukan koordinasi terkait program literasi keuangan di berbagai platform, baik *online* maupun *offline*. Sebagai respons terhadap luasnya penyebaran aplikasi *fintech* ilegal, pemberi pendanaan terdaftar telah bekerja di bawah koordinasi AFPI untuk memberikan edukasi kepada konsumen tentang pentingnya menggunakan jasa penyelenggara *P2P Lending* yang sudah terdaftar.
- Di tengah tekanan masyarakat untuk merespons tingginya bunga yang diberlakukan oleh pemberi pinjaman *payday*, pada Maret 2019 AFPI memutuskan untuk secara mandiri memberlakukan cap bunga harian 0,8%. POJK77 tidak mengatur tingkat suku bunga, dan OJK memilih untuk tidak mengintervensi.
- AFPI memperkenalkan standar kode etik industri untuk pengelolaan yang baik dengan mensyaratkan perusahaan anggota untuk mendapatkan sertifikasi bagi anggota direksi mereka, dan terutama untuk karyawan atau agen yang melakukan penagihan. Sertifikasi diberikan setelah mengikuti pelatihan (1-5 hari pelatihan, tergantung dari tingkatnya) dan lulus ujian yang diadakan oleh unit pelatihan AFPI. Per Desember 2020, AFPI telah mengeluarkan sertifikasi untuk lebih dari 1.200 orang, termasuk pemegang saham yang menjabat dan berpotensi menjabat, anggota dewan direksi dan komisioner, karyawan, dan agen yang melakukan penagihan. Program pelatihan dan sertifikasi membantu AFPI mengidentifikasi petugas yang bertanggung jawab melakukan penagihan dan memberlakukan sanksi apabila ada insiden penagihan yang muncul. AFPI dapat mengeluarkan daftar hitam perusahaan penagihan pihak ketiga yang terdaftar dan/atau individu tertentu yang telah menerima pelatihan dan sertifikasi, jika ditemukan melanggar standar penagihan.

AFPI juga memainkan peran investigasi dan mediasi pengaduan konsumen, terutama terkait praktik penagihan dan kepatuhan pemberi dana terhadap kode etik AFPI dan komisi etik independen AFPI. Kasus besar pertama terkait kerahasiaan data dan penagihan muncul pada Juni 2018. RupiahPlus, yang pada saat itu adalah perusahaan pendanaan *payday* yang terdaftar di OJK, memiliki aplikasi yang memperbolehkan penyelenggara untuk mengakses daftar kontak penerima dana dan menggunakannya sebagai jaminan ketika penerima dana gagal melakukan pembayaran. RupiahPlus akan mengontak seseorang yang ada di daftar kontak penerima dana dan menginformasikan tentang tidak bisanya penerima dana membayar pinjaman, dan hal itu dilakukan untuk mendiskreditkan atau mempermalukan penerima dana (Sari, 2018). Disinyalir ternyata praktik serupa tidak hanya dilakukan oleh RupiahPlus—hampir semua perusahaan yang sama, baik yang terdaftar dan tidak terdaftar di OJK, menggunakan cara ini. Penerima dana menyetujui akses ke daftar kontak mereka ketika mereka mengunduh aplikasi, tetapi tidak jelas apakah secara hukum dibutuhkan juga persetujuan dari setiap orang di daftar kontak untuk dihubungi. Selain itu, tidak jelas juga apakah telepon-telepon tersebut dianggap sebagai “perundungan” *online* atau pelecehan. Ketika kasus tersebut mencuat, OJK dan AFTECH tidak siap untuk menanganinya. OJK dan AFTECH melakukan serangkaian pemeriksaan dan konsultasi untuk menginvestigasi apakah tindakan tersebut melanggar hukum atau kode etik asosiasi.

---

Pengaduan konsumen yang ada dan praktik kepatuhan anggota bisa dikembangkan menjadi sebuah alternatif, yaitu badan penyelesaian sengketa di luar persidangan yang didukung OJK. Pada 2014, Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS) diberlakukan. Sejak saat itu OJK mendirikan LAPS untuk ranah keuangan konsumen, pasar modal, perbankan, dana pensiun, asuransi, dan lembaga pegadaian. Pada 2020, OJK mulai mengintegrasikan LAPS tersebut yang akan mencakup seluruh aspek jasa keuangan—termasuk *P2P Lending*. Pada 2021, LAPS yang terintegrasi diharapkan bisa mulai menyelesaikan sengketa yang ada, termasuk kasus-kasus *P2P Lending*. Sengketa-sengketa tersebut bisa terjadi antara *platform* dan pemberi dana atau antara *platform* dan penerima dana mereka. Adanya LAPS bisa memberikan kerangka kerja berbasis peraturan bagi asosiasi seperti AFPI untuk menyelesaikan masalah-masalah anggotanya dengan cara yang adil dan transparan.

Inisiatif yang dipelopori sektor swasta lainnya yang berkontribusi terhadap perlindungan konsumen yang lebih kuat adalah berbagi pusat data kredit. Pusat Data *Fintech* Pendanaan adalah sebuah pusat data yang dikelola oleh AFPI yang mengumpulkan data penerima dana dari *platform P2P Lending*. Harapannya adalah semua anggota AFPI akan menjadi bagian dari pertukaran data ini, namun integrasi teknologi dan infrastrukturnya oleh seluruh anggota masih menjadi proses yang berjalan secara bertahap. Setelah serangkaian percobaan di tahun 2019, pusat data tersebut akhirnya beroperasi penuh pada akhir April 2020. Pada Agustus 2020, 90% anggota AFPI telah berintegrasi dalam pusat data tersebut. Dengan mengintegrasikan data antara penyelenggara (mayoritas adalah data identitas, pusat data pelaku penipuan, dan riwayat pembayaran), setiap penyelenggara bisa mengurangi risiko mereka dari pemberian pendanaan kepada seseorang yang mengajukan pinjaman secara berlebihan melalui beberapa *platform*, serta juga mengurangi terjadinya penipuan dan paparan risiko kredit. Risiko pendanaan berlebihan lebih cenderung terjadi di kalangan konsumen berpenghasilan rendah dan dengan literasi keuangan yang lebih minim. Untuk sekarang, sistemnya terlalu baru untuk menilai kinerja terkait tujuan-tujuan tersebut

Pusat Data *Fintech* Pendanaan berlaku sebagai pelengkap dan pengganti sistem informasi kredit bersama yang dikelola oleh OJK, SLIK. Partisipasi *Platform P2P* di SLIK masih menjadi perdebatan. Penyelenggara *Fintech P2P Lending* yang resmi terdaftar atau berizin OJK seharusnya memiliki hak untuk berkontribusi dan mengambil data dari platform SLIK. Akan tetapi, ada kekhawatiran jika memberikan akses kepada penyelenggara *P2P Lending*, maka hal itu tidak sejalan dengan semangat inklusi keuangan, karena penyelenggara *P2P Lending* memberikan pendanaan kepada segmen konsumen yang tidak memiliki akses ke bank dan yang belum terdaftar di SLIK. Penyelenggara *P2P Lending* dapat mengakses SLIK secara tidak langsung melalui kemitraan dengan lembaga kredit berizin yang terhubung dengan SLIK, tetapi cara ini kemungkinan besar mahal, terutama jika melalui lembaga yang melayani ritel, bukan UKM, dan peminjam. Alasan tersebut yang mendorong AFPI, dengan bantuan OJK, untuk membuat Pusat Data *Fintech* Pendanaan.

Inisiatif bersama antara OJK, AFTECH, dan AFPI adalah untuk menstimulasi pembuatan RegTech dan SupTech sebagai solusi sektor swasta terkait isu-isu kepatuhan. Perusahaan RegTech adalah perusahaan swasta yang membantu penyelenggara untuk mematuhi persyaratan regulasi. Perusahaan SupTech membantu regulator melakukan kegiatan pengawasan mereka. OJK telah meluncurkan penelitian dan konsultasi dengan tujuan mendorong perusahaan swasta untuk

---

bergabung di RegTech dan SupTech. Beberapa contoh layanan RegTech yang diidentifikasi oleh OJK adalah *chatbot* untuk menjawab pertanyaan konsumen dan analisis *big data* untuk mendeteksi kecurangan dan analisis penanganan pengaduan. Hal-hal tersebut merupakan proyek yang relatif baru dan daya tariknya masih rendah.<sup>8</sup> Sebuah elemen penting yang harus dipertimbangkan penyelenggara *P2P Lending* adalah menghitung peningkatan biaya ketika melibatkan penyedia layanan pihak ketiga, dan potensi keuntungan dari pengurangan biaya kepatuhan. Pihak regulator bisa memainkan peran dalam mengatasi masalah ini melalui kebijakan dan insentif yang akan menjadi solusi swasta yang menargetkan konsumen berpenghasilan rendah. Di sektor pembayaran, misalnya, Bank Indonesia (BI) baru-baru ini mengeluarkan Peraturan BI Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran yang memberikan kerangka kerja peran BI dalam menstimulasi inovasi menjadi tiga peran, yaitu: “lab inovasi” (untuk mengembangkan inovasi yang tidak ada di pasar, atau yang masih diadopsi secara terbatas); “*regulatory sandbox*” atau ruang uji peraturan terbatas (untuk menguji peraturan dan kebijakan yang mengatur inovasi-inovasi baru); dan “*industrial sandbox*” atau ruang uji industri terbatas (untuk meningkatkan inovasi di pasar), misalnya: Program Quick *Response Code* BI, atau QRIS.

---

<sup>8</sup> Hanya satu perusahaan yang terdaftar sebagai “RegTech” di Departemen Inovasi Keuangan Digital OJK pada akhir 2020. Perusahaan ini menawarkan sebuah pusat data individual yang dianggap *Politically Exposed Persons* (PEP) dan data informasi keuangan lainnya yang tersedia secara umum yang dimaksudkan untuk membantu perusahaan *fintech* untuk mematuhi peraturan *Anti Money Laundering and Counter Terrorism Financing* (AML/CFT) atau Anti Pencucian Uang dan Pendanaan Teroris. Hal ini tidak secara langsung membantu perlindungan konsumen berpenghasilan rendah.

## REKOMENDASI KEBIJAKAN

Perlindungan konsumen untuk penerima dana telah menjadi isu utama dalam *P2P Lending*, terutama pendanaan *payday*. OJK, dengan bantuan sektor swasta melalui AFPI, telah memperkenalkan beberapa upaya regulasi dan kebijakan untuk mengatasi isu-isu ini. OJK dan AFPI telah mendemonstrasikan kemampuan mereka untuk berkolaborasi dalam membuat, mengadaptasi, melaksanakan, dan mengembangkan kebijakan serta peraturan mereka. Sejatinya upaya yang dilakukan keduanya sudah tepat, namun beberapa rekomendasi di bawah ini akan dapat semakin meningkatkan efektivitas praktik yang sudah ada dan lebih memastikan perlindungan konsumen berpenghasilan rendah:

OJK dan AFPI telah mendemonstrasikan kemampuan mereka untuk berkolaborasi dalam membuat, mengadaptasi, melaksanakan, dan mengembangkan kebijakan serta peraturan mereka.

### Reformasi regulasi

**Izinkan perusahaan *fintech* untuk mengakses data telepon seluler, tetapi tingkatkan kerangka kerja untuk persetujuan pengguna ketika mengumpulkan dan menggunakan data penerima dana.**

- Pemblokiran total ke data seluler justru kontradiktif dengan upaya inklusi keuangan. Alih-alih, OJK sebaiknya fokus memberikan kerangka kerja persetujuan yang jelas untuk akses data pribadi, termasuk melalui revisi POJK 77 yang diajukan dan dengan mendukung penetapan RUU Perlindungan Data Pribadi (PDP) yang saat ini tengah dibahas di Parlemen. Pada tingkat teknis, OJK (dan/atau bersama-sama dengan AFPI) juga bisa mengeluarkan panduan tentang bagaimana mengumpulkan dan menggunakan data pribadi orang yang bukan penerima dana (biasanya tertera sebagai kontak darurat) untuk memastikan persetujuan mereka didapatkan dengan layak.

**Menyediakan panduan lebih jelas kepada konsumen tentang bagaimana dan di mana bisa menyampaikan pengaduan, tergantung dari jenis masalahnya.**

- Konsumen adalah orang awam yang tidak tahu tipe pelanggaran semacam apa yang harus dilaporkan ke OJK (penagihan agresif, leglitas pemberi pendanaan) atau ke pihak kepolisian (dalam kasus pengancaman, dan penganiayaan atau pelecehan). Konsumen juga biasanya tidak tahu mengenai daftar bukti dan dokumen yang akan diterima oleh OJK atau polisi, terutama ketika konsumen tersebut bukan si penerima dana melainkan salah satu individu yang ada di daftar kontak penerima dana. OJK sudah memiliki mekanisme yang baik untuk menerima pengaduan konsumen, namun panduan teknis khusus untuk *P2P Lending* dapat mencegah konsumen bolak balik ke pihak berwenang untuk melengkapi laporan, dan dengan demikian membuat sistem penanganan pengaduan menjadi lebih terjangkau.

**Menyediakan kerangka kerja yang lebih jelas untuk mengatur hubungan antara SLIK (yang dikelola oleh OJK) dan Pusat Data *Fintech* Pendanaan (yang dikelola AFPI).**

- Berbagi data kredit penting untuk mencegah pendanaan berlebihan, yang merupakan masalah utama untuk konsumen dari kalangan bawah. Data kredit bersama juga bisa memberikan insentif kepada penerima dana untuk mematuhi ketentuan pembayaran mereka, mengurangi paparan risiko.

---

## Inisiatif yang digerakkan oleh pasar

### **Tingkatkan kualitas pelatihan AFPI dan program sertifikasi untuk penagihan.**

- Seiring bertumbuhnya peran pemberian pelatihan dan sertifikasi, AFPI harus memastikan penawarannya berkualitas tinggi dan tidak hanya sebuah formalitas. Hal tersebut berlaku untuk kualitas pelatihan dan juga ujian. Pelatihan dan sertifikasi di sektor yang lebih matang seperti perbankan, multi-keuangan, atau asuransi dapat berlaku sebagai referensi untuk peningkatan.

### **Menyediakan kerangka kerja yang lebih jelas untuk kepatuhan yang digerakkan pihak swasta guna memastikan pelaksanaan yang adil, independen, dan transparan.**

- Koregulasi atau pengaturan bersama atau keterlibatan aktif asosiasi, meskipun bisa menguntungkan untuk pasar, tapi juga bisa menciptakan potensi penyalahgunaan wewenang. Mengingat sektor ini masih tergolong muda, memang belum ada indikasi bahwa pengaturan bersama di sektor *P2P Lending* berujung pada praktik anti-persaingan. Akan tetapi, seiring dengan perkembangan sektor ini, kerangka kerja yang jelas harus dirancang untuk memastikan pengaturan bersama berjalan dengan adil dan transparan.

### **Menyediakan insentif untuk adopsi program literasi keuangan dan solusi swasta di RegTech atau SupTech.**

- OJK dan AFPI telah melakukan pekerjaan yang baik dalam mengkoordinasikan program literasi bersama dan edukasi konsumen melalui acara dan tur, meskipun mayoritas masih dalam format *offline*. Upaya koordinasi ini bisa mengurangi biaya literasi dengan berbagi pengeluaran di antara para pelaku usaha. Model serupa juga bisa diperluas ke saluran *online*, dan juga melibatkan badan pemerintah lain yang juga merupakan kelompok konsumen guna memperluas jangkauan konsumen.
- Selanjutnya, karena OJK telah mulai fokus pada peran RegTech dan SupTech untuk membantu kepatuhan perlindungan konsumen, ada program dan insentif yang bisa menstimulasi adopsi lebih lanjut dari solusi RegTech dan SupTech dan kemitraan antara regulator dan sektor swasta.

## REFERENSI

Aisyah, R. (2018, 27 Juli). Majority of unlicensed P2P lenders are from China: OJK. *The Jakarta Post*. <https://www.thejakartapost.com/news/2018/07/27/majority-of-unlicensed-p2p-lenders-are-from-china-ojk.html>

Asosiasi Fintech Indonesia. (2018). *Fintech landscape di Indonesia*. Kementerian Keuangan Learning Centre. <https://klcfiles.kemenkeu.go.id/2019/08/4-Reynold-Wijaya-Fintech-Landscape-di-Indonesia.pdf>

Bank Dunia. (2018). *Indonesia Global Financial Inclusion Index*. <https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/countrybook/Indonesia.pdf>

Bank Indonesia. (2020, Desember). *Pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2020*. [https://www.bi.go.id/en/publikasi/ruang-media/pidato-dewan-gubernur/Documents/PTBI-2020\\_Synergize-to-build-optimism-for-economic-recovery.pdf](https://www.bi.go.id/en/publikasi/ruang-media/pidato-dewan-gubernur/Documents/PTBI-2020_Synergize-to-build-optimism-for-economic-recovery.pdf)

CNN Indonesia. (2018, 12 Desember). LBH temukan banyak pelanggaran hukum dalam pinjaman online. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20181209141646-78-352232/lbh-temukan-banyak-pelanggaran-hukum-dalam-pinjaman-online>

CNN Indonesia. (2018, 12 Desember). OJK tutup lapak 404 fintech ilegal, kebanyakan dari China. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20181212154013-78-353131/ojk-tutup-lapak-404-fintech-ilegal-kebanyakan-dari-china>

Danafix. (November 2020). *Google playstore download: complied by Danafix online presentation*. Jakarta: Danafix.

Demigorc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., Hess, J. (2018). Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. Bank Dunia. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/>

Heriani, F. (2019, 27 Maret). Persoalan perlindungan konsumen di industri fintech. *Hukumonline*. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5c9b2d59c6c3e/persoalan-perlindungan-konsumen-di-industri-fintech>

Ihsan, D.M. (2020, 24 November). AFPI: Tren aduan konsumen kredit online turun, keluhan penagihan tak beretika paling tinggi. *TrenAsia*. <https://www.trenasia.com/afpi-tren-aduan-konsumen-kredit-online-turun-keluhan-penagihan-tak-beretika-paling-tinggi/>

International Committee on Credit Reporting. (2017). *Policy brief on credit reporting and financial inclusion, 2017*. Bank Dunia. <https://consultations.worldbank.org/consultation/how-credit-reporting-contributes-financial-inclusion>

Morgan Stanley. (2019). *Indonesia Banks: Fintech continues to lead the digital payment market*.

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Supporting financial inclusion for MSMEs through fintech*. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Financial-Inclusion-for-MSMEs-Through-Fintech/OJK%20Publication%20-Financial%20Inclusion%20for%20MSMEs%20through%20Fintech.pdf>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Statistik fintech lending*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/default.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Tabel komplain konsumen OJK tahun 2015 – Mei 2020*. Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI 2020 tentang Sistem Pembayaran.

Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

---

Peraturan OJK Nomor 77 Tahun 2016 Pasal 1 tentang Peminjaman dan Pinjaman Uang Online.

Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Reily, M. (2019, 25 Januari). YLKI: Layanan jasa keuangan catat aduan konsumen terbanyak di 2018 (*YLKI: Financial services noted the most consumer complaints in 2018*). Katadata. <https://katadata.co.id/ekarina/berita/5e9a5551b472a/ylki-layanan-jasa-keuangan-catat-aduan-konsumen-terbanyak-di-2018>

Republika. (2019, 14 Februari). Illegal foreign fintech come from Russia, China, S.Korea. <https://www.republika.co.id/berita/pmwb6m414/illegal-foreign-fintech-come-from-china-russia-and-s-korea>

Rini, A. S. (2020). 2021: Penyelesaian sengketa jasa keuangan via LAPS dilakukan secara terintegrasi. *Bisnis Indonesia*. <https://finansial.bisnis.com/read/20201127/90/1323591/2021-penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-via-laps-dilakukan-secara-terintegrasi>

Sari, F. (2018). OJK akan jatuhkan sanksi kepada fintech RupiahPlus. *Kontan*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-akan-jatuhkan-sanksi-fintech-rupiah-plus>

Setyowati, D. (2020, 26 Februari). OJK setop sementara pendaftaran fintech pinjaman hingga Juli 2020. *KataData*. <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5e9a470ee41b4/ojk-setop-sementara-pendaftaran-fintech-pinjaman-hingga-juli-2020>

Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Sistem-Layanan-Informasi-Keuangan-SLIK.aspx>

Suleiman, A. (2019). Chinese investment in Indonesia's fintech sector: Their interaction with Indonesia's evolving regulatory governance. *Center for Indonesian Policy Studies*. DOI: 10.35497/287011

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2018.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016.

We Are Social & Hootsuite. (2020, 2020 Februari). Digital 2020: Indonesia. <https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2020-indonesia-january-2020-v01?ref=https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>

## LAMPIRAN

### Aturan dalam POJK 77 dan perubahan yang diajukan terkait perlindungan konsumen

No.	Masalah	Peraturan OJK Nomor 77 Tahun 2016	Perubahan	Dampaknya terhadap perlindungan konsumen (Pemberi dana ritel dan Penerima dana ritel)
1	Batas pemberian dana	6 (2) Batas maksimum total pemberian pinjaman dana: Rp 2 miliar.	7 (2) Batas maksimum total pemberian pinjaman dana: Rp 2 miliar.	Pembatasan paparan Pemberi Dana terhadap risiko (tidak ada perubahan).
2	Batas pinjaman maksimal (pemegang saham & afiliasi)	N/A	7 (3) (4) Seorang Pemberi Dana atau afiliasinya hanya bisa meminjamkan maksimal 25% dari total pinjaman.	Pembatasan paparan Pemberi Dana terhadap risiko (tidak ada perubahan).
3	Perjanjian antara Penyelenggara dan Pemberi Dana	19 (2) Perjanjian memuat: Nomor perjanjian; tanggal perjanjian; identitas para pihak; ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak; jumlah pinjaman; suku bunga pinjaman; besarnya komisi; jangka waktu; rincian biaya terkait; ketentuan mengenai denda (jika ada); mekanisme penyelesaian sengketa; mekanisme penyelesaian dalam hal Penyelenggara tidak dapat melanjutkan kegiatan operasionalnya	33 (2) Termasuk semuanya ditambah; + mekanisme dalam situasi gagalnya penagihan atau mitigasi risiko & kredit yang buruk + penggunaan data pribadi + tujuan meminjam	Perlindungan tambahan dan lebih komprehensif untuk pemberi dana ritel.
4	Penyelenggara wajib menyediakan akses informasi kepada Pemberi Dana atas penggunaan dananya.	19 (3), (4), (5) Penyelenggara wajib menyediakan akses informasi kepada Pemberi Dana, tetapi tidak termasuk informasi terkait identitas Penerima Dana.	33 (3), (4), (5) Tidak ada perubahan substansial	Tidak adanya kewajiban untuk menyediakan akses ke identitas Penerima Dana bisa mengganggu perlindungan Pemberi Dana, tetapi di saat yang sama juga bisa melindungi Penerima Dana dengan lebih baik dari kemungkinan penggunaan data pribadi oleh Pemberi Dana.
5	Perjanjian antara Penyelenggara dan Pemberi Dana	20 (2) Serupa dengan poin 3 (perjanjian antara Penyelenggara dan Pemberi Dana).	34 (2) Termasuk semuanya + mekanisme hukum yang tersedia melawan Penyelenggara ketika target pendanaan tidak terpenuhi.	Mekanisme hak dan kewajiban tambahan pada kasus ketidakpatuhan Penyelenggara bisa melindungi konsumen lebih baik.

6	Penyampaian informasi dana pinjaman antara Penerima Dana dan Penyelenggara	20 (3) (4) Penyelenggara wajib menyediakan akses informasi kepada Penerima Dana atas posisi pinjaman yang diterima	33 (3), (4), (5) Rincian informasi yang perlu disediakan oleh Penyelenggara. Termasuk jumlah pinjaman, suku bunga, tujuan meminjam, dan durasi pinjaman.	Kepastian bagi Penerima Dana karena adanya transparansi dari Penyelenggara mengenai penggunaan dana.
7	Penggunaan <i>escrow</i> dan <i>virtual account</i> (VA)	24 Kewajiban untuk menyediakan VA dan <i>Escrow account</i> dalam kegiatan <i>P2P Lending</i> bagi Penerima Dana mengingat rekening terpisah ( <i>segregated account</i> ) Penyelenggara dipegang oleh bank pengelola pihak ketiga.	42 Pengelolaan lebih ketat untuk penggunaan VA & <i>Escrow account</i> , terkait durasi penggunaan <i>escrow account</i> .	Melindungi Pemberi Dana terhadap potensi penyalahgunaan dana oleh Penyelenggara.
8	Batasan <i>escrow account</i>	N/A	42 (4) Durasi dana di <i>escrow account</i> yang tidak digunakan sebaiknya tidak lebih dari 2 hari kerja (T+2).	Melindungi Pemberi Dana terhadap potensi penyalahgunaan dana oleh Penyelenggara.
9	Pengakuan pemisahan dana Pemberi Dana	N/A	42 (7) Pengakuan bahwa dana di <i>escrow account</i> adalah milik Pemberi Dana.	Perlindungan Pemberi Dana ritel terhadap insolvensi.
10	Persyaratan transparansi (Perjanjian)	N/A	36, 37 Tanggung jawab konsumen baru untuk memahami perjanjian <i>P2P Lending</i> dan informasi yang harus diberikan oleh Penyelenggara kepada Penerima Dana.	Meningkatkan perlindungan untuk konsumen melalui persyaratan transparansi.
11	Kerahasiaan data	26 Aturan umum terkait persetujuan.	45 Aturan tambahan terkait mekanisme penyampaian pengaduan konsumen melalui surat elektronik, <i>call center</i> , dan media lainnya.	Meningkatkan perlindungan untuk konsumen karena adanya mekanisme perlindungan yang lebih baik untuk konsumen.
12	Kerangka kerja persetujuan	N/A	48 Memasukkan kerangka kerja perjanjian hukum di mana Penyelenggara perlu untuk mendapatkan persetujuan dari konsumen (pemilik data pribadi) terkait penggunaan data pribadi.	Memperluas perlindungan untuk konsumen dengan memperkenalkan kerangka kerja persetujuan yang lebih rinci.

13	Call center dan penanganan konsumen	26 (d) Kewajiban untuk menyediakan <i>call center</i> , surat elektronik & media komunikasi lain untuk pengaduan terkait data pribadi.	93 Kewajiban untuk menyediakan <i>call center</i> , surat elektronik & media komunikasi lainnya untuk pengaduan terkait masalah umum <i>P2P Lending</i> .	Meningkatkan perlindungan untuk konsumen karena penanganan konsumen dilakukan dalam ruang lingkup yang lebih luas.
14	Pemberitahuan informasi terbaru	30, 31 Kewajiban yang ada sekarang untuk memberikan informasi terkait <i>P2P Lending</i> yang akurat, jujur, jelas & tidak menyesatkan serta informasi terkait <i>P2P Lending</i> kepada konsumen.	94 (1)(2), 95 (tidak ada perubahan signifikan)	(tidak ada perubahan)
15	Penggunaan bahasa yang sederhana	32 - Penyelenggara wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam bahasa Indonesia yang mudah dibaca dan dimengerti. Jika diperlukan, istilah dalam bahasa Indonesia yang dimaksud juga bisa disandingkan dengan bahasa lain.	96 - tidak ada perubahan	Hindari pemberian informasi yang menyesatkan untuk konsumen.
16	Kewajiban untuk mendukung program inklusi dan literasi	33 - Penyelenggara mendukung pelaksanaan kegiatan literasi dan inklusi keuangan.	97 - Penyelenggara mendukung pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan dalam bentuk edukasi. Dalam proses pelaksanaan, Penyelenggara bisa bekerja bersama dengan asosiasi.	Edukasi keuangan untuk konsumen dengan tujuan meningkatkan literasi keuangan mereka melalui asosiasi.
17	Memerlukan penilai Penerima Dana	34 - Penyelenggara harus memperhatikan kebutuhan dan kemampuan Penerima dana dan layanan yang ditawarkan kepada Penerima Dana.	98 - hapus kalimat "layanan yang ditawarkan ke Penerima Pinjaman."	Pencegahan pendanaan berlebihan.
18	Kewajiban menggunakan logo OJK	35 - Penyelenggara wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan nama dan/atau logo Penyelenggara dan pernyataan bahwa Penyelenggara terdaftar dan diawasi oleh OJK.	99 - tidak ada perubahan	Berlaku sebagai bukti resmi bahwa Penyelenggara ada di bawah pengawasan OJK.

19	Perjanjian baku ( <i>take-it-or-leave-it</i> )	36 - Dalam hal Penyelenggara menggunakan perjanjian baku, perjanjian baku tersebut wajib disusun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	100 - tidak ada perubahan.	Mencegah manipulasi Penyelenggara dalam menulis dan menawarkan perjanjian dengan konsumen.
20	Tanggung Jawab Penyelenggara	37 - Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Pengguna yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, Direksi, dan/atau Pegawai Penyelenggara.	101 - Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Pengguna yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian Penyelenggara, Direksi, Pegawai, atau agen pihak ketiga Penyelenggara.	Meningkatkan perlindungan Penerima Dana terhadap semua pihak yang terkait dengan Penyelenggara.
21	Larangan penggunaan kata-kata yang dapat menimbulkan misinterpretasi berupa produk keuangan yang berbeda	N/A	103 - Penyelenggara dilarang menggunakan kata-kata yang dapat mengakibatkan misinterpretasi bisnis mengenai perusahaan dengan lembaga jasa keuangan dan non keuangan lain dalam nama Penyelenggara, nama produk, Sistem Elektronik atau merek.	Mengurangi risiko pemahaman produk yang keliru oleh Penerima Dana.
22	Acuan ke aturan perlindungan konsumen OJK	N/A	104 - Penyelenggara wajib menerapkan perlindungan konsumen sesuai ketentuan yang diatur dalam peraturan OJK mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan peraturan perundang-undang lainnya.	Mekanisme yang jelas untuk menyampaikan pengaduan.
23	Transparansi Penyelenggara	N/A	105 - Penyelenggara wajib mencantumkan informasi yang jelas terkait: identitas, alamat, profil seluruh direksi, kinerja pendanaan, laporan keuangan, dan status perizinan.	Menyediakan informasi untuk konsumen agar dapat membuat keputusan dengan baik.
24	Kerja sama pertukaran data di antara Penyelenggara	N/A	41 - Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dan melakukan pertukaran data dengan penyelenggara layanan pendukung berbasis teknologi informasi.	Mengurangi potensi penipuan dan meminjam berlebihan oleh Penerima Dana.

25	Konflik kepentingan	43 (b) - Penyelenggara dilarang bertindak sebagai Pemberi Dana atau Penerima Dana.	112 (c) - tidak ada perubahan	Penerima Dana dan Pemberi Dana wajib mendapatkan layanan yang adil dan tidak bias dari Penyelenggara.
26	Rekomendasi investasi	43 (e) - Penyelenggara dilarang memberikan rekomendasi kepada pengguna.	112 (k) - tidak ada perubahan	Meminimalisasi risiko Pemberi Dana dari potensi penyalahgunaan dana dan konflik kepentingan.
27	Informasi menyesatkan	43 (f) - Penyelenggara dilarang mempublikasikan informasi yang fiktif dan/atau menyesatkan.	112 (l) - tidak ada perubahan	Mengurangi risiko kesalahan informasi untuk Penerima Dana dan Pemberi Dana.
28	Penawaran tanpa persetujuan	43 (g) - Penyelenggara dilarang melakukan penawaran layanan kepada Pengguna melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Pengguna.	112 (m) - Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Penyelenggara dilarang melakukan penawaran layanan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Pengguna dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan.	Segala bentuk penawaran tanpa persetujuan sekarang dilarang.
29	Biaya pengaduan	43 (e) - Penyelenggara dilarang mengenakan biaya apapun kepada Pengguna atas pengajuan pengaduan.	112 (n) - tidak ada perubahan	Memberikan kenyamanan bagi Penerima Dana untuk mengajukan pengaduan.
30	Penanganan pengaduan	N/A	106 - Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan atau pengaduan pengguna melalui mekanisme penanganan pengaduan.	Memberikan mekanisme pengajuan pengaduan yang jelas untuk Pengguna.
31	Larangan pemberian pinjaman otomatis (misalnya	N/A	112 (d) - dalam menjalankan kegiatan usaha, Penyelenggara	Meminimalisasi risiko Pemberi Dana dari potensi penyalahgunaan

---

## TENTANG PENULIS

**Ajisatria Suleiman** merupakan praktisi bidang regulasi kebijakan publik dengan spesialisasi Ekonomi Digital dan Keuangan Digital. Dalam kariernya, Ia telah membantu mengembangkan internet secara regional dan nasional, serta bekerja sama dengan asosiasi industri keuangan digital, badan pengembangan internasional, perusahaan teknologi berbasis global, dan perusahaan rintisan lokal.

Fokus penelitiannya adalah perlindungan data pribadi, kedaulatan digital, dan keuangan digital.

Ia mendapatkan gelar Sarjana Hukum dari Universitas Indonesia, dan gelar Master dari Erasmus University of Rotterdam dan University of Hamburg.

## AYO BERGABUNG DALAM PROGRAM “SUPPORTERS CIRCLES” KAMI

Melalui *Supporters Circles*, kamu, bersama dengan ratusan lainnya, membantu kami untuk melakukan penelitian kebijakan serta advokasi untuk kemakmuran jutaan orang di Indonesia yang lebih baik.

Dengan bergabung dalam *Supporters Circles*, *supporters* akan mendapatkan keuntungan dengan terlibat lebih dalam di beberapa karya CIPS. *Supporters* bisa mendapatkan:

- Undangan Tahunan *Gala Dinner* CIPS
- Pertemuan eksklusif dengan pimpinan CIPS
- Mendapatkan prioritas pada acara-acara yang diadakan oleh CIPS
- Mendapatkan informasi terbaru secara personal, setiap satu bulan atau empat bulan, lewat email dan video mengenai CIPS
- Mendapatkan *hard-copy* materi publikasi CIPS (lewat permintaan)



Untuk informasi lebih lanjut, silahkan hubungi [anthea.haryoko@cips-indonesia.org](mailto:anthea.haryoko@cips-indonesia.org).



Pindai untuk bergabung





## TENTANG CENTER FOR INDONESIAN POLICY STUDIES

**Center for Indonesian Policy Studies (CIPS)** merupakan lembaga pemikir non-partisan dan non profit yang bertujuan untuk menyediakan analisis kebijakan dan rekomendasi kebijakan praktis bagi pembuat kebijakan yang ada di dalam lembaga pemerintah eksekutif dan legislatif.

CIPS mendorong reformasi sosial ekonomi berdasarkan kepercayaan bahwa hanya keterbukaan sipil, politik, dan ekonomi yang bisa membuat Indonesia menjadi sejahtera. Kami didukung secara finansial oleh para donatur dan filantropis yang menghargai independensi analisis kami.

### FOKUS AREA CIPS:

**Ketahanan Pangan dan Agrikultur:** Memberikan akses terhadap konsumen di Indonesia yang berpenghasilan rendah terhadap bahan makanan pokok dengan harga yang lebih terjangkau dan berkualitas. CIPS mengadvokasi kebijakan yang menghapuskan hambatan bagi sektor swasta untuk beroperasi secara terbuka di sektor pangan dan pertanian.

**Kesempatan Ekonomi:** CIPS mengadvokasi kebijakan yang bertujuan untuk memperluas kesempatan ekonomi dan peluang bagi pengusaha dan sektor bisnis di Indonesia, serta kebijakan yang membuka peluang lebih luas bagi masyarakat Indonesia berpenghasilan rendah untuk mendapatkan pendapatan yang lebih layak dan menciptakan kesejahteraan ekonomi

**Kebijakan Pendidikan:** Masa depan SDM Indonesia perlu dipersiapkan dengan keterampilan dan pengetahuan yang relevan terhadap perkembangan abad ke-21. CIPS mengadvokasi kebijakan yang mendorong sifat kompetitif yang sehat di antara penyedia sarana pendidikan. Kompetisi akan mendorong penyedia sarana untuk terus berupaya berinovasi dan meningkatkan kualitas pendidikan terhadap anak-anak dan orang tua yang mereka layani. Secara khusus, CIPS berfokus pada peningkatan keberlanjutan operasional dan keuangan sekolah swasta berbiaya rendah yang secara langsung melayani kalangan berpenghasilan rendah.

**Kesejahteraan Masyarakat:** CIPS mempercayai bahwa komunitas yang solid akan menyediakan lingkungan yang baik serta mendidik bagi individu dan keluarga mereka sendiri. Kemudian, mereka juga harus memiliki kapasitas untuk memiliki dan mengelola sumber daya lokal dengan baik, berikutan dengan pengetahuan mengenai kondisi kehidupan yang sehat, agar mereka bisa mengelola pembangunan dan kesejahteraan komunitas dengan baik.

[www.cips-indonesia.org](http://www.cips-indonesia.org)

 [facebook.com/cips.indonesia](https://facebook.com/cips.indonesia)

 [@cips\\_id](https://twitter.com/cips_id)

 [@cips\\_id](https://www.instagram.com/cips_id)

Jalan Terogong Raya No. 6B  
Cilandak, Jakarta Selatan 12430  
Indonesia