

ResponsiBank®  
Indonesia

BUKU SAKU

# Konsumen Cerdas Produk Keuangan Digital



**Buku Saku**  
**Konsumen Cerdas Produk Keuangan Digital**

**ISBN:**

**Rujukan untuk Mengutip:**

Perkumpulan PRAKARSA. (2023). *Buku Saku Konsumen Cerdas Produk Keuangan Digital*. Perkumpulan PRAKARSA: Jakarta.

**Penulis:**

PRAKARSA: Eka Afrina Djamhari, Dwi Rahayu Ningrum, Rico Nurmansyah  
YLKI: Diana Silvia, Rio Priambodo, Sularsi, Warsito Aji

**Reviewer:**

Victoria Fanggidae, Herni Ramdlaningrum

**Penanggung Jawab:**

Ah Maftuchan

**Layout dan Desain:**

Bambang Nurjaman dan Rizal Sukmanagara

**Penerbit:**

Perkumpulan PRAKARSA  
Komplek Rawa Bambu 1  
Jl. A No. 8E Kel. Pasar Minggu, Kec. Pasar Minggu  
Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12520, Indonesia

**Kata Kunci:**

Literasi keuangan, keuangan digital, peer to peer lending, fintech

# Daftar Isi

Daftar Isi **I**

Daftar Singkatan **II**

Mengenal ResponsiBank Indonesia **III**

Pengantar **V**

Pendahuluan **1**



Bagian 1:

Mengenal Konsumen dan Pelaku  
Usaha **5**

Bagian 2:

Mengenal Layanan Keuangan Digital  
di Indonesia **11**

Bagian 3:

Bijak Mengelola Keuangan **22**

Bagian 4:

Tips Aman Memilih Produk  
Keuangan Digital **32**

Bagian 5:

Contoh Kasus Produk Keuangan Digital **52**

Bagian 6:

Hal-hal yang Dapat Dilakukan Ketika Terjadi  
Sengketa atas Produk Keuangan Digital **74**

Penutup **82**

Daftar Pustaka **84**



# Daftar Singkatan

<b>AFPI</b>	Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia
<b>BI</b>	Bank Indonesia
<b>BPKN</b>	Badan Perlindungan Konsumen Nasional
<b>BPS</b>	Badan Pusat Statistik
<b>BPSK</b>	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
<b>CSO</b>	Civil Society Organization
<b>CVV</b>	Card Verification Value
<b>e-KYC</b>	electronic Know Your Customer
<b>Fintech</b>	Financial Technology
<b>Kemendag</b>	Kementerian Perdagangan
<b>LAPS-SJK</b>	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
<b>LPKSM</b>	Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
<b>OTP</b>	One Time Password
<b>P2P Lending</b>	Peer to Peer Lending
<b>PIN</b>	Personal Identification Number
<b>PJSP</b>	Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran
<b>QRIS</b>	Quick Response Code Indonesian Standard
<b>YLKI</b>	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia



# Mengenal Koalisi ResponsiBank Indonesia

Koalisi ResponsiBank Indonesia adalah jaringan yang terdiri atas 13 organisasi masyarakat sipil yang turut serta dalam upaya mengambil bagian dalam pemantauan pembiayaan yang disalurkan dari lembaga keuangan, khususnya perbankan sebagai upaya untuk memastikan kredit yang disalurkan, diterima perusahaan yang mempertimbangkan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola.





Koalisi ResponsiBank Indonesia mendorong perbankan untuk turut aktif dalam upaya pencapaian target Perjanjian Paris untuk menjaga kenaikan suhu bumi di bawah 2 derajat Celcius, bahkan 1,5 derajat Celcius dibandingkan dengan level pre-industri. Koalisi ini juga mendorong perbankan untuk serius dalam memperhatikan aspek sosial termasuk kesetaraan gender dan pemenuhan hak asasi manusia dalam setiap keputusan pembiayaan dan investasi.

## Anggota Koalisi ResponsiBank Indonesia:



# Pengantar

Perkembangan teknologi dan pengguna internet yang semakin banyak di era Revolusi Industri 4.0. telah memperluas dan mempermudah pergerakan manusia, salah satunya dalam melakukan transaksi keuangan. Berkembangnya layanan jasa keuangan secara digital telah memberikan banyak pilihan kepada kita untuk mengakses layanan keuangan, memenuhi kebutuhan atau aktivitas kehidupan lain yang berbasis digital. Mengakses layanan keuangan digital saat ini sudah bukan lagi hanya sebagai kebutuhan, melainkan juga telah menjadi *lifestyle* bagi sebagian masyarakat.

Kemudahan layanan keuangan juga meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan yang dilakukan OJK (2022), tingkat inklusi keuangan di Indonesia sudah mencapai 85,10% di tahun 2022. Namun, cukup tingginya inklusi keuangan tersebut ternyata belum berbanding lurus dengan indeks literasi keuangan yang




masih hanya mencapai 49,68%. Ini berarti, hanya kurang dari separuh dari mereka yang punya akses ke layanan keuangan mampu membaca dan memahami informasi keuangan dengan baik. Khusus untuk lembaga penyedia jasa *financial technology* (fintech), tingkat literasi hanya mencapai 10,90%. Ini menjelaskan mengapa banyak yang terjerumus dalam pinjaman online ilegal.

Rendahnya literasi keuangan masyarakat membawa banyak masalah lain. Riset PRAKARSA tahun 2019 menunjukkan bahwa *over-indebtedness* informan pinjaman online banyak dipicu oleh praktik predatory *lending* yang marak dalam ekosistem pinjaman online ilegal yang memanfaatkan ketidaktahuan konsumen atas ketentuan pinjaman dan beban biaya yang harus ditanggung. Literasi keuangan

yang rendah juga menyebabkan perilaku gali lubang tutup lubang dengan berhutang pada pinjaman online ilegal yang berbiaya dan berbunga tinggi dengan periode pinjaman singkat. Masalah lainnya adalah lemahnya perlindungan data pribadi yang membuat konsumen terus mendapatkan penawaran pinjaman





yang belum tentu mereka butuhkan yang kemudian dapat menjerat rumah tangga dalam utang, serta masih maraknya lembaga penyedia fintech ilegal.

Oleh karena itu, melalui buku saku “Konsumen Cerdas Produk Keuangan Digital” yang ada di tangan Anda saat ini diharapkan dapat membantu meningkatkan literasi keuangan digital dan membantu meningkatkan inklusi keuangan masyarakat untuk mengakses produk dan layanan sektor jasa keuangan secara aman. Saya ucapkan terima kasih kepada YLKI sebagai lembaga konsumen terbesar di Indonesia atas kolaborasinya dalam penyusunan buku saku ini.

Semoga bermanfaat dan selamat membaca.

Jakarta, November 2022

**Ah Maftuchan**

*Direktur Eksekutif The PRAKARSA*

*Koordinator Koalisi ResponsiBank Indonesia*



# Pengantar

Era teknologi digital yang berkelindan dengan fenomena digital ekonomi, terbukti banyak membawa manfaat bagi masyarakat konsumen. Dengan hal tersebut, terbukti masyarakat dimudahkan untuk melakukan berbagai aktivitas dan transaksi ekonomi, plus aktivitas sosial lainnya. Masyarakat menanggung berbagai efisiensi, baik efisiensi dari sisi waktu dan atau efisiensi dari sisi ekonomi. Hal

yang paling dirasakan, dari sisi ekonomi, adalah fenomena belanja daring (ecommerce) dan financial technology (fintech), atau yang lazim disebut pinjaman online (pinjol). Via belanja daring masyarakat mendapatkan barang yang lebih variatif, kualitas bagus dan dengan harga yang kompetitif pula. Begitu pun dengan fintek, masyarakat yang selama ini "buta" dengan lembaga keuangan, menjadi melek dengan produk keuangan dan lembaga keuangan (mikro).




Fenomena digital ekonomi, terkhusus pada aspek financial technology, secara signifikan meningkatkan inklusivitas finansial masyarakat. Saat ini inklusi finansial masyarakat Indonesia masih rendah (kisaran 30 persen), masyarakat Indonesia mayoritas masih *unbankable*. Hal ini bisa dipicu oleh persyaratan pihak perbankan yang rumit/sulit yang tidak bisa dipenuhi masyarakat, dan di sisi lain faktor masih rendahnya keberdayaan dan daya beli ekonomi masyarakat itu sendiri.

Fenomena gelembung ekonomi digital, disambut secara antusias oleh pemerintah. Presiden Joko Widodo pun bungah hatinya, dengan pertumbuhan ekonomi yang dipicu oleh fenomena digital ekonomi ini. Bahkan Presiden Joko Widodo mengklaim bahwa kontribusi digital ekonomi untuk PDB, akan mencapai Rp 1,8 kuadriliun pada 2025.


Namun, di sisi lain, fenomena aspek positif ekonomi digital dengan e-commerce dan fintechnya itu, belum dibarengi dengan aspek literasi finansial






dan digital masyarakat, plus indeks keberdayaan konsumen (IKK) yang memadai. Dampak dari hal ini, menjadikan maraknya pelanggaran hak hak konsumen yang cukup signifikan. Bahkan dalam kasus fintek/pinjol ilegal sudah banyak timbul korban yang ekstrim, mulai dari bunuh diri, tindakan kekerasan, perceraian, pemutusan hubungan kerja, dll yang sudah masuk pada tanah pidana.

Kejadian kejadian seperti itu, banyak faktor pemicunya. Pertama, pengawasan yang lemah oleh regulator, seperti OJK, Satgas investasi, kepolisian. Kedua, Lemahnya wawasan dan kesadaran konsumen untuk membaca kontrak perjanjian online, atau syarat syarat yang berlaku di fintek tersebut. Apalagi jika finteknya ilegal, makin runyam persoalan. Dan ketiga, lemahnya penegakan hukum atas pelanggaran pelanggaran yang terjadi.



Data pengaduan fintech ini cukup mengkhawatirkan, baik yang diterima YLKI atau lembaga lain. Pengaduan dan keluhan, bahkan kasus kasus pidana di bidang fintech akan terus meningkat jika tak ada upaya sistematis dari semua pihak untuk mengatasi, dari sisi hulu dan hilir.





Oleh karena itu, buku saku yang bertajuk "Konsumen Cerdas Produk Keuangan Digital" ini menjadi sangat penting dan fungsional untuk turut berkontribusi mencerdaskan masyarakat konsumen guna meningkatkan literasi finansial, literasi digital dan indeks keberdayaan konsumen. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih pada rekan rekan YLKI dan tim PRAKARSA yang telah merampungkan buku saku ini. Semoga banyak mendulang manfaat bagi kepentingan publik yang luas.

Jakarta, November 2022

**Tulus Abadi**

*Direktur YLKI*

*Anggota Koalisi ResponsiBank Indonesia*



# Pendahuluan


Perkembangan keuangan digital saat ini mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hasil survei Susenas 2021 menunjukkan bahwa, lebih dari 62% populasi Indonesia telah mengakses internet. Tingginya penggunaan internet tersebut mencerminkan iklim keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan informasi (BPS, 2021).

Setidaknya tercatat 90,54% rumah tangga di Indonesia telah memiliki atau menguasai telepon seluler dan terdapat lebih dari 365 juta pelanggan telepon seluler di Indonesia (BPS, 2021). Sejalan dengan tingginya jumlah pengguna internet dan telepon seluler maka produk keuangan berbasis digital menjadi penting dan banyak digunakan oleh masyarakat.




Namun proses digitalisasi ini belum sejalan dengan literasi atau pemahaman atas produk keuangan digital di kalangan masyarakat. Sampai dengan tahun 2019 indeks literasi keuangan di Indonesia baru sebesar 38% dan indeks inklusi keuangan sebesar 76,19%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia secara umum belum memahami dengan baik karakteristik berbagai produk dan layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan formal, padahal literasi keuangan merupakan keterampilan yang penting dalam rangka pemberdayaan masyarakat, kesejahteraan individu, perlindungan konsumen, dan peningkatan inklusi keuangan (OJK, 2021).





Rendahnya literasi keuangan seseorang dapat berakibat pada beberapa hal, antara lain **pertama**, kurang matangnya perencanaan keuangan sehingga kondisi keuangan tidak terukur dengan baik. **Kedua**, tidak memiliki tujuan jangka menengah/panjang sehingga persepsi masyarakat masih terbatas terhadap manfaat dan kebutuhan akan produk-produk finansial seperti asuransi kesehatan dan jiwa, termasuk program perencanaan pensiun dan penyesuaian dana darurat pribadi. **Ketiga**, pengelolaan keuangan yang tidak terstruktur dengan baik. **Keempat**, penempatan instrumen investasi yang tidak tepat dan bahkan terjebak pada investasi bodong.

Akibat rendahnya literasi keuangan ini, masyarakat kerap menghadapi kasus-kasus penipuan sehingga mengalami kerugian. Pada tahun 2021 misalnya, kasus yang paling banyak diajukan oleh konsumen di Indonesia melalui YLKI (2021) adalah yang terkait dengan pinjaman online, yaitu sebesar 22,4% dari total jumlah pengaduan. Masalah pinjaman online juga telah menjadi aduan yang paling banyak diajukan ke YLKI dalam tiga tahun terakhir.



Oleh karena itu, buku saku ini dibuat sebagai alat untuk meningkatkan literasi keuangan digital pada masyarakat, bagaimana memanfaatkan layanan serta produk secara bertanggung jawab.

Buku saku ini disusun dan disajikan oleh Koalisi ResponsiBank Indonesia sebagai panduan bagi konsumen untuk menambah wawasan mengenai produk-produk keuangan digital, bijak dalam melakukan transaksi keuangan digital dan manajemen keuangan.

Selain itu, buku ini juga memberikan informasi mengenai risiko-risiko yang muncul dari produk keuangan digital beserta pencegahannya.

Marilah menjadi konsumen bijak, konsumen kritis dan konsumen yang berdaya.



BAGIAN 1:

# Mengenal Konsumen dan Pelaku Usaha



%

# Mengenal Lebih Dalam Siapa Konsumen



Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Artinya bahwa setiap orang adalah konsumen ketika terjadi suatu transaksi pembelian suatu barang maupun jasa. Sebagai Contoh si A di kantor adalah seorang direktur perusahaan yang memproduksi mobil. Di Sisi lain Si A adalah sebagai konsumendalam kehidupan sehari-hari. Karena Si A di rumah sebagai pengguna telepon, pemakai Listrik, menggunakan transportasi udara, menggunakan jasa perbankan, konsumen makanan dan minuman kemasan dan lain lain.



# Hak dan Kewajiban Konsumen

## Hak konsumen

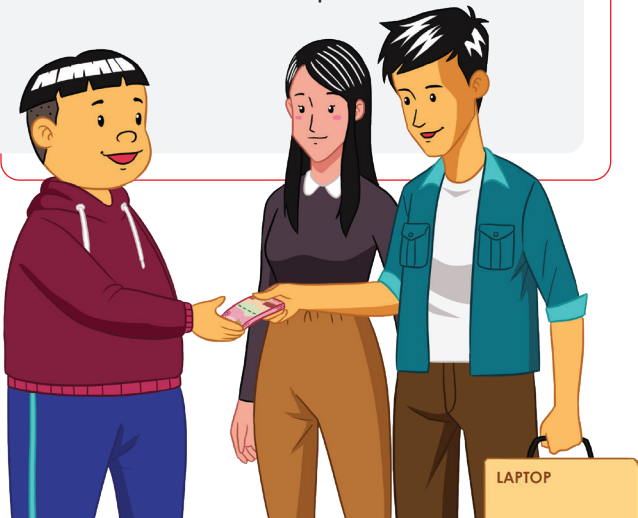
1. Mendapat kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
2. Dapat memilih produk/jasa.
3. Mendapatkan informasi secara terperinci tentang produk atau jasa yang ditawarkan.
4. Memberikan pendapat dan didengarkan keluhannya.
5. Mendapatkan advokasi.
6. Mendapat pembinaan dan pendidikan.
7. Diperlakukan tidak diskriminatif.
8. Mendapatkan kompensasi dan ganti rugi jika merugikan konsumen.





## Kewajiban Konsumen

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.






# Yuk simak Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

## Hak Pelaku Usaha

1. Menerima pembayaran.
2. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Melakukan pembelaan diri.
4. Rehabilitasi nama baik.

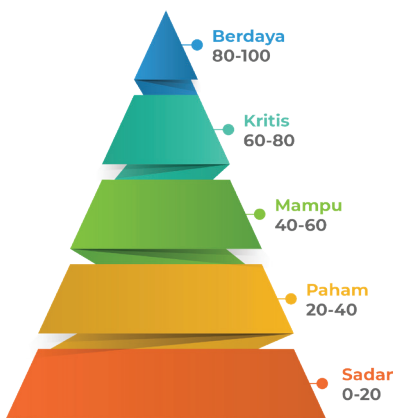
## Kewajiban pelaku usaha

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
  2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur.
  3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
  4. Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi/diperdagangkan
  5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang dan memberi jaminan dan/atau garansi.
  6. Memberi kompensasi atau ganti rugi.
- 

# Hai, Ada Yang Tahu Indeks Keberdayaan Konsumen di Indonesia ?

## Indeks Keberdayaan Konsumen Itu Apa sih ?

Indeks Keberdayaan Konsumen atau yang lebih dikenal dengan IKK merupakan parameter yang menunjukkan tingkat keberanian masyarakat suatu negara sebagai konsumen apabila tidak puas dengan produk dan layanan atau merasa dirugikan dalam suatu aktivitas perdagangan.



(Kemendag, 2022)

IKK Indonesia tahun 2022 berada di level Mampu (53,24), artinya konsumen Indonesia telah mampu menggunakan hak dan kewajibannya sebagai konsumen untuk menentukan pilihan terbaik serta mau menggunakan dan memilih produk dalam negeri.

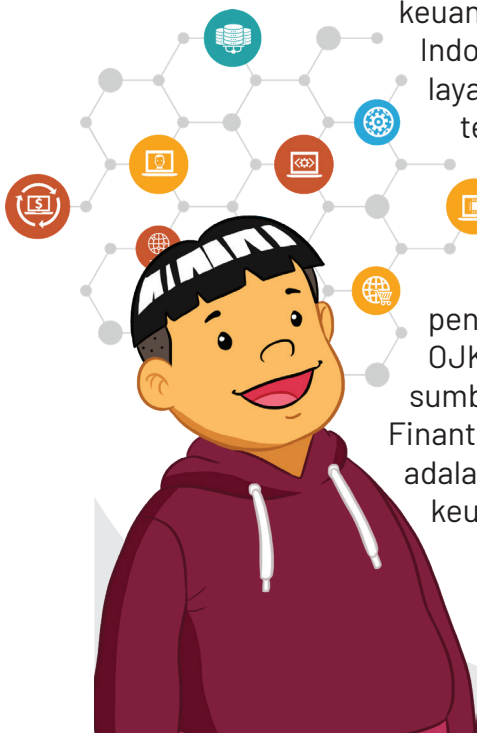
BAGIAN 2:

# Mengenal Layanan Keuangan Digital di Indonesia



Perkembangan teknologi yang cukup pesat membuka peluang atas inovasi layanan digital, termasuk produk-produk keuangan. Munculnya berbagai produk tersebut dapat meningkatkan literasi keuangan dan inklusi keuangan di masyarakat.

Layanan keuangan digital dikenal juga dengan FinTech (financial technology). Penting untuk kita mengetahui jenis-jenis dan produk layanan keuangan digital yang ada di Indonesia. Secara umum layanan keuangan digital terbagi menjadi beberapa kategori menurut fungsinya antara lain untuk pembayaran, investasi, dan pengelolaan aset. Menurut OJK (2022) dan beberapa sumber lainnya seperti Finantier (2022), berikut adalah beberapa jenis layanan keuangan digital:



## 1. Crowdfunding

Crowdfunding atau penggalangan dana merupakan salah satu model FinTech yang sedang populer di berbagai negara, termasuk Indonesia. Crowdfunding adalah layanan urun dana, bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat untuk tujuan tertentu. Saat ini bentuknya mulai beragam, mulai dari Securities Crowdfunding sampai dengan Equity Crowdfunding. Penerapannya ada di banyak hal, mulai dari tujuan sosial sampai ke penggalangan dana untuk proyek bisnis. Salah satu contohnya adalah penggalangan dana untuk membangun Pesawat R80 yang didesain oleh BJ Habibie. Contoh startup FinTech dengan model crowdfunding yang kini tengah populer di Indonesia adalah KitaBisa.com.



## 2. Micro Financing

Micro financing adalah salah satu layanan FinTech yang menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah untuk membantu kehidupan dan keuangan mereka sehari-hari. Karena masyarakat dari golongan ekonomi ini kebanyakan tidak memiliki akses ke institusi perbankan, maka mereka pun mengalami kesulitan untuk memperoleh modal usaha guna mengembangkan usaha atau mata pencaharian mereka. Microfinancing berusaha menjembatani permasalahan tersebut dengan menyalurkan secara langsung modal usaha dari pemberi pinjaman kepada calon peminjam. Sistem bisnis dirancang agar return bernilai kompetitif bagi pemberi pinjaman, namun tetap attainable bagi peminjamnya. Salah satu startup yang bergerak dalam bidang microfinancing ini adalah Amarthya yang menghubungkan pengusaha mikro di pedesaan dengan pemodal secara online.



### 3. P2P Lending Service

Jenis ini lebih dikenal sebagai FinTech untuk peminjaman uang. FinTech ini membantu masyarakat yang membutuhkan akses keuangan untuk memenuhi kebutuhan. Dengan FinTech ini, konsumen dapat meminjam uang dengan lebih mudah untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup tanpa harus melalui proses berbelit-belit yang sering ditemui di bank konvensional. Salah satu contoh dari FinTech yang bergerak dalam bidang peminjaman uang ini adalah AwanTunai, sebuah startup yang memberikan fasilitas cicilan digital.

### 4. Market Comparison

Dengan FinTech ini konsumen dapat membandingkan macam-macam produk keuangan dari berbagai penyedia jasa keuangan. FinTech juga dapat berfungsi sebagai perencana finansial. Dengan bantuan FinTech, penggunaannya dapat mendapatkan beberapa pilihan investasi untuk kebutuhan di masa depan.





## 5. Digital Payment System

FinTech ini bergerak di bidang penyediaan layanan berupa pembayaran semua tagihan seperti pulsa dan pascabayar, kartu kredit, atau token listrik PLN. Salah satu contoh FinTech yang bergerak dalam digital payment system ini adalah Payfazz yang berbasis keagenan untuk membantu masyarakat Indonesia, terutama mereka yang tidak memiliki akses ke bank, untuk melakukan pembayaran berbagai macam tagihan setiap bulannya.

## 6. Digital Bank

Digital bank adalah layanan perbankan yang memberikan pelayanan sepenuhnya secara digital, mulai dari proses pendaftaran, e-KYC, sampai dengan transaksinya. Bahkan, sebagian besar dari penyelenggara bank digital tidak memiliki kantor cabang, karena seluruh proses administratif bisa dilakukan secara online.



## 7. Paylater

Paylater adalah layanan pembiayaan pembelian barang/layanan – berbeda dengan Fintech Lending yang memberikan pinjaman tunai. Penggunaan platform Pay Later dapat melalui merchant online maupun offline. Untuk online, umumnya sudah tersemat di dalam aplikasi dan bisa ditemui ketika proses pembayaran. Sementara untuk transaksi offline, menggunakan kode QR yang bisa ditemui di gerai ritel yang sudah bekerja sama dengan penyelenggara Pay Later tertentu.

## 8. E-Money

Electronic Money atau Uang Elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip yang dapat dipindahkan untuk penyetoran transaksi pembayaran atau transfer dana. Berdasarkan aturannya, instrumen pembayaran ini memiliki tiga kriteria berikut: (1) diterbitkan atas dasar nilai yang disetor ke penerbit, (2) nilai uang disimpan dalam media server atau chip, dan (3) dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan.



## 9. E-Wallet

Electronic Wallet atau Dompet Digital adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran, antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat menampung dana untuk melakukan pembayaran. Adapun batasan dana yang dapat ditampung di dalam sebuah Dompet Elektronik sebanyak Rp10 juta.



## 10. Payment Gateway

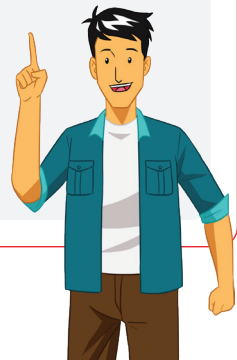
Payment Gateway adalah platform teknologi yang memungkinkan *merchant* memproses transaksi pembayaran dengan berbagai macam instrumen, mulai dari transfer bank, e-money, kartu kredit/debit, sampai dengan *virtual account*.



## 11. QRIS

Menurut BI, Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code Pembayaran wajib menerapkan QRIS.

Nah setelah mengetahui berbagai jenis layanan keuangan digital di atas, kita harus bijak memilih produk atau layanan keuangan digital sesuai kebutuhan kita ya. Penting untuk setiap calon konsumen memperhatikan karakteristiknya terlebih dahulu ya!






## Dalam memilih produk jasa keuangan, kita perlu perhatikan langkah berikut

### Pra Transaksi

Perlu dipahami oleh kita semua, bahwa pra transaksi adalah awal segala transaksi. Oleh karena itu, kita perlu teliti dan berhati-hati dalam melihat informasi suatu produk serta membaca dan memahami syarat dan ketentuan. Selain itu, jangan terjebak oleh iming-iming keuntungan atau bunga yang rendah serta pencairan dana yang cepat.

### Transaksi

Selanjutnya, masuk dalam tahap transaksi yaitu konsumen dapat menentukan produk atau layanan keuangan digital yang akan digunakan dan memilih sistem maupun tenor pembayaran.



## Pasca Transaksi

Setelah semua proses transaksi selesai, kita sebagai konsumen berhak mendapat kompensasi/ganti rugi apabila barang/jasa yang digunakan tidak sesuai. Selain itu, konsumen juga berhak untuk mengadukan apabila ada ketidaksesuaian barang/jasa yang digunakan. Dalam penyelesaian hutang piutang apabila konsumen gagal bayar, maka bisa mengajukan reschedule atau restrukturisasi hutang kepada pelaku usaha.



BAGIAN 3:

# Bijak Mengelola Keuangan




Situasi finansial yang kita hadapi seringkali menantang tanpa perencanaan keuangan yang matang. Apabila tidak diperbaiki, hal ini bisa menjadi beban keuangan di masa depan. Untuk itu kita perlu memperbaiki perilaku keuangan kita. Apa saja yang dapat kita lakukan agar lebih bijak mengelola keuangan? Simak penjelasannya berikut ya.

## 1. Buat rencana keuangan

Rencanakan pengeluaran sesuai dengan gaji pokok/pemasukan utama bulanan. Kita perlu lebih sadar tentang bagaimana membelanjakan anggaran yang ada. Menentukan tujuan keuangan bisa dilakukan sebagai tahap awal, baik untuk jangka pendek, kebutuhan jangka menengah atau panjang.








Tujuan keuangan bisa bermacam-macam sesuai kebutuhan dan dalam jangka waktu yang berbeda-beda:

**1. Jangka pendek**, biasanya akan digunakan dalam waktu dekat berkisar antara 1 - 3 tahun. Contohnya seperti melunasi hutang, dana darurat, tabungan liburan, membeli kendaraan, biaya kelahiran anak, atau sewa rumah.

**2. Jangka menengah**, biasanya dalam jangka waktu antara 3 - 5 tahun. Contohnya seperti biaya pendidikan anak, dan uang muka pembelian rumah.

**3. Jangka panjang**, untuk pengeluaran dengan durasi waktu lebih dari lima tahun. Contohnya seperti pembayaran angsuran rumah, persiapan hari tua atau pensiun dan ibadah suci seperti ibadah haji.





## 2. Pertimbangkan sebelum membeli sesuatu

Setelah menentukan tujuan, kita dapat menyisihkan pendapatan yang dimiliki untuk setiap pos keuangan. Seringkali kita menyisihkan pendapatan setelah melakukan pengeluaran, padahal ini seharusnya dilakukan di awal setiap terima pendapatan.


Perlu diingat, pada prinsipnya pengeluaran tidak boleh melebihi pendapatan. Sehingga jika keuangan yang kita miliki terbatas sebaiknya ditetapkan skala prioritas tentang kebutuhan yang penting. Kita perlu memiliki alasan yang jelas dari setiap pembelian atau kegiatan yang dilakukan, bukan dilandaskan dengan keinginan sesaat (impulsif). Pastikan sesuai kebutuhan dan utamakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari bukan untuk melengkapi gaya hidup.

Oh iya, sebaiknya hindari berhutang untuk membiayai keinginan yang kurang penting, yang bisa membuat keadaan keuangan terpuruk akibat besarnya cicilan utang. Mulailah dengan menabung untuk sebuah aset dan menjaga gaya hidup sesuai dengan kebutuhan demi tercapainya masa depan yang sejahtera. Jika dirasa tidak mungkin menekan pengeluaran, maka mulailah mencari tambahan pendapatan.


### 3. Evaluasi rencana keuangan dan lakukan penyesuaian

Sesekali kita perlu mengevaluasi rencana keuangan dan melakukan penyesuaian. Pastikan tujuannya adalah untuk sesuatu yang praktis dan berkelanjutan. Kita juga dapat mengurangi beberapa pengeluaran yang dirasa tidak perlu setelah kita menetapkan beberapa kebiasaan baik.





## Untuk memeriksa kondisi kesehatan keuangan kita, yuk coba jawab beberapa pertanyaan berikut:

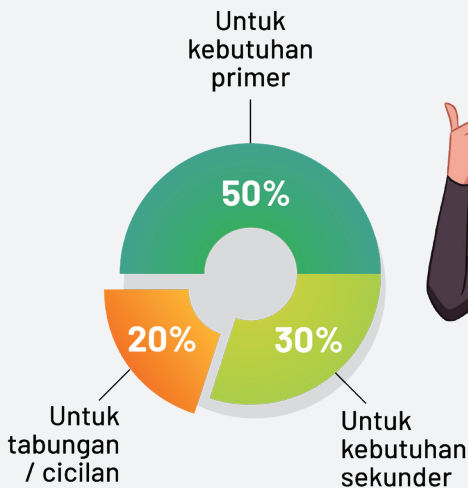
1. Apakah pendapatan lebih besar daripada pengeluaran?
  2. Apakah sudah membayar tagihan bulanan tepat waktu?
  3. Apakah sudah rutin menyisihkan pendapatan untuk menabung dan investasi?
  4. Apakah memiliki dana darurat untuk mengantisipasi pengeluaran tiba-tiba dan mendesak?
  5. Apakah sudah memiliki dana pensiun dan aset jangka panjang?
  6. Apakah nilai aset yang dimiliki lebih besar dari jumlah utang?
  7. Apakah cicilan utang dibawah maksimal 30% dari penghasilan?
- 

Nah jika sudah menjawab pertanyaan di atas, kita lihat yuk cara mengatur keuangan yang lebih sehat:

### Pertama

Kelompokan anggaran setiap bulannya. Sebagai rekomendasi, kamu bisa menggunakan pembagian metode 50/30/20.

## Rumus 50 | 30 | 20



## Kedua

Pisahkan rekening tabungan dengan rekening sehari-hari. Pemisahan rekening tabungan penting agar tabungan tidak terpakai untuk kebutuhan konsumtif sehari-hari. Rekening tabungan sebaiknya tidak menggunakan mobile banking agar tidak terpakai untuk belanja online, hanya digunakan untuk kebutuhan tertentu dan keadaan darurat.

## Ketiga

Jangan lupakan dana darurat, ya! Cara mengelola keuangan pribadi ini menjadi aspek penting guna menjaga perputaran keuangan tetap sehat, meski terjadi risiko pengeluaran emergency sekalipun. Untuk kamu yang belum memiliki tanggungan, sebaiknya memiliki total dana darurat setidaknya 3 kali gaji. Nah, anggaran dana darurat ini bisa masuk dalam kelompok 20 persen yang telah disebutkan sebelumnya.

### Keempat

Untuk mengukur beban membayar cicilan utang bulanan dibandingkan dengan penghasilan per bulan. Ukurannya adalah maksimal 30% dari penghasilan perbulan.

### Kelima

Untuk mengukur perbandingan antara total nilai aset dengan total utang. Ukurannya adalah total utang maksimal 50% dari total nilai aset.

### Keenam

Alokasikan dana untuk persiapan pensiun sejak dini atau jaminan pensiun.

Untuk membantu kita dalam menciptakan dan mempertahankan finansial yang sehat, kita bisa memanfaatkan produk keuangan dari perusahaan yang telah terdaftar dan berizin OJK ya!





BAGIAN 4:

# Tips Aman Memilih Produk Keuangan Digital




# Tips bagi konsumen yang ingin memilih produk keuangan digital





# Hal yang perlu diperhatikan dalam memilih produk keuangan digital

1. Perusahaan sudah terdaftar dan berizin di Otoritas Jasa keuangan (OJK).
2. Perhatikan manfaat, biaya, dan risiko atas produk dan layanan jasa keuangan.
3. Biaya-biaya apa saja yang dibebankan ke konsumen (biaya layanan, biaya pajak, biaya administrasi, dll).
4. Hak dan kewajiban konsumen.
5. Cara mengakses produk dan layanan jasa keuangan.
6. Informasi terkait dengan mekanisme transaksi produk dan/ atau layanan jasa keuangan.



Setelah mengetahui semuanya dan mempertimbangkan segala hal sesuai kemampuan keuangan dan resikonya. Maka kita mempunyai pilihan untuk melanjutkan transaksi atau tidak.



# Hal yang perlu diperhatikan dalam memilih produk investasi yang aman


1. Konsumen harus jeli dalam memilih perusahaan investasi yang kredibel dan reliabel. Yang terpenting perusahaan sudah terdaftar dan berizin di Otoritas Jasa keuangan (OJK).
2. Pahami hak, kewajiban dan imbal hasil dan risiko investasi yang ditawarkan.
3. Sesuaikan dengan dana yang dimiliki.
4. Tentukan tujuan investasi: jangka pendek atau jangka panjang.
5. Pilih produk sesuai manfaat yang ingin diperoleh.
6. Kenali tipe karakter pribadi terhadap pengambilan risiko atas produk yang akan dipilih.
7. Ingat hukum dalam berinvestasi, Jangan mudah terpengaruh terhadap iming-iming investasi dengan hasil yang cepat.





# Hal yang perlu diperhatikan dalam berbelanja online yang aman

## 1. **Konsumen harus jeli dalam memilih marketplace dan toko online yang kredibel dan reliabel**

- Pastikan memilih situs belanja yang benar-benar terpercaya. Sebelum memilih sebuah situs belanja, kamu dapat melakukan riset dengan melihat ulasan atau review. Review atau ulasan ini bisa dilihat dari video serta tulisan yang berisi mengenai pendapat pembeli. Setelah mengetahui pendapat konsumen, kamu dapat memilah, mana situs yang benar-benar meyakinkan.
  - Pilih marketplace atau toko online yang sudah terdaftar dan berizin. Marketplace adalah suatu tempat di internet dimana banyak pihak berkumpul untuk melakukan proses transaksi jual beli, ada yang ingin mencari suatu barang
- 

dan ada pihak lain yang sedang ingin menjual barang. Sedangkan online store (toko online) adalah dimana pembeli bisa langsung memesan kepada penjual, dan bisa diartikan bahwa ini hanya satu toko yang menjual. Contoh marketplace di Indonesia saat ini adalah BukaLapak, TokoPedia, Elevenia, Qoo10 Indonesia, dan lain sebagainya. Sedangkan contoh online store yang ada di Indonesia adalah MatahariMall, Lazada, Zalora, BerryBenka, Groupon Indonesia, dan lain sebagainya.

- Seluruh surel (*email*) dari *marketplace* menggunakan domain resmi seperti `zaky@bukalapak.com` atau `indah@tokopedia.com`. Waspada jika kamu mendapat surel mengatasnamakan pihak *marketplace* namun menggunakan alamat Gmail atau Yahoo.

## 2. Baca seluruh syarat serta ketentuan yang berlaku

- Membaca syarat serta ketentuan ketika belanja online. Kebijakan dari situs belanja biasanya seperti cara pembayaran, biaya pengiriman, kebijakan jika barang tidak diterima dengan baik dan yang lainnya. Seluruh informasi penting ini harus dipahami agar memperoleh jaminan jika terjadi permasalahan.
- Jika sudah membaca serta memahami keseluruhan syarat dan ketentuan yang dimiliki, bahkan sudah yakin dengan ketentuan yang diberikan, kamu dapat melanjutkan proses belanja.



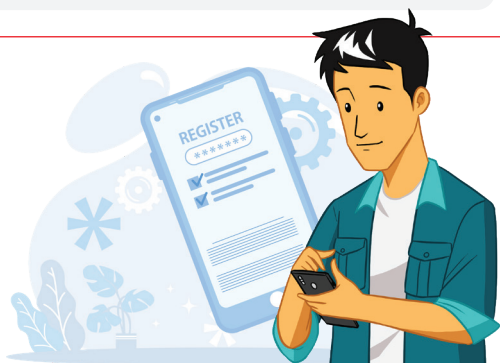
### 3. Jangan Tergoda Dengan Harga Murah

- Seluruh info tentang acara dan promosi resmi akan dipublikasikan melalui *channel* atau media resmi. Seperti blog, akun media sosial resmi, dan rilis pers. Jangan mudah tergiur dengan tawaran atau hadiah apa pun dari pihak lain yang mengatasnamakan *marketplace* melalui jalur pesan pribadi.
- Hindari cara mengambil keputusan membeli barang dengan melihat dari harga saja. Sebaiknya cari dan bandingkan harga barang, namun tetap memperhatikan keamanan transaksi. Biasanya penipu di toko online sering menawarkan barang dengan harga yang tidak wajar. Hal ini harus anda waspadai. Caranya adalah pastikan barang dijual dengan harga relatif sama dengan toko online lain. Harga murah yang tak masuk akal justru sangat mencurigakan.



#### 4. Isi data diri secukupnya saja

Ketika melakukan transaksi, lebih-lebih transaksi hingga ke luar negeri, kamu dapat mencantumkan data diri seminim mungkin. Hal ini dilakukan agar bisa mencegah terjadinya penyalahgunaan data. Bila ada pihak yang meminta kamu untuk mengisi data diri yang tidak relevan, lebih baik hindari dan tidak mengisi data tersebut. Lebih-lebih jika sampai meminta dokumen pribadi (Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor Kartu Keluarga (KK), nama gadis ibu kandung, tempat tanggal lahir, alamat email dan password, kode *Personal Identification Number* (PIN) dan *On Time Password* (OTP), nomor kartu kredit, nomor *Card Verification Value* (CVV), dan informasi pribadi lainnya).



## 5. Transaksi melalui sistem pembayaran resmi

- Pastikan kamu selalu mentransfer uangmu ke rekening *marketplace* atau nomor rekening atas nama toko online. Jangan pernah transfer selain ke rekening yang dicantumkan di situs resmi *marketplace* atau toko online resmi. Perhatikan juga nama penerima rekening saat kamu akan mentransfer sejumlah uang.
- Selain itu kamu juga dapat mengecek rekening bank penjual apakah sedang bermasalah atau tidak dengan menginput nomor rekening serta nama bank yang bersangkutan ke situs <https://cekrekening.id/>. Portal resmi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia menyediakan daftar rekening bank yang terindikasi digunakan untuk tindakan penipuan.

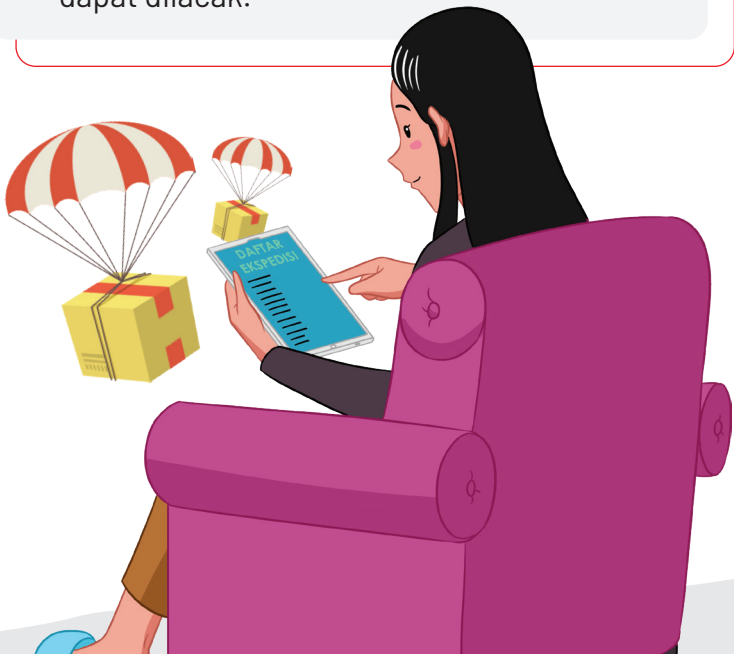
## 6. Berkomunikasilah dengan penjual melalui layanan resmi marketplace atau toko online

- Berkomunikasilah melalui fitur resmi, waspadai pesan yang berisi ajakan untuk menghubungi melalui telepon, WhatsApp, BBM, atau *chat messenger* tertentu.
- Biasanya pelaku memberikan alasan menarik seperti kode promo atau penawaran harga. Namun ujung-ujungnya kamu akan diminta untuk memberikan informasi dan data penting seperti *password*, kode OTP, dan lain-lain. Kamu juga patut curiga bila terdapat oknum yang mengaku pihak *marketplace* dan memintamu menghubungi nomor tertentu atau transfer ke nomor rekening tertentu. Pastikan untuk tidak klik sembarang link yang dikirimkan oleh penjual atas nama perorangan.




## 7. Perhatikan jasa pengiriman



Sekarang ini ada begitu banyak jasa pengiriman, kamu harus benar-benar jeli ketika memilih jasa pengiriman untuk barang yang dibeli secara online agar bisa menghindari penipuan. Cara aman yang dapat diterapkan adalah menggunakan jasa pengiriman yang telah dikenal di dalam negeri serta mempunyai citra yang baik dan dapat dilacak.





## Hal yang perlu diperhatikan jika yang ingin melakukan pinjaman online (digital)

1. Perusahaan sudah terdaftar dan berizin di Otoritas Jasa keuangan (OJK).
  2. Kita perlu mengidentifikasi peruntukan pinjaman apakah untuk kebutuhan produktif atau konsumtif:
    - Jika untuk usaha produktif berarti konsumen akan dapat menghitung hasil usaha untuk mengangsur, sehingga keuangan rumah tangga tidak terganggu.
    - Jika kredit untuk konsumtif, maka harus melihat kemampuan keuangan keluarga. Kredit tidak boleh melebihi 30% dari pendapatan.
  3. Untuk pengajuan pinjaman perlu mengetahui jumlah uang pinjaman yang akan diterima oleh konsumen.
- 


- 
- 
4. Perhatikan tenor atau jangka waktu pinjaman, Pilihlah dengan tenor yang pendek.
  5. Perlu memastikan bunga yang ditetapkan.
  6. Mengetahui jumlah denda keterlambatan atau penalti jika terjadi keterlambatan bayar.
  7. Untuk pembayaran dilakukan secara disiplin setiap bulannya.
  8. Jika sudah memiliki dana segera lakukan pelunasan.
  9. Hindari pembayaran angsuran dengan minimum payment, hal ini akan menimbulkan masalah dikemudian hari.
  10. Hindari pembayaran dengan cara gali lubang tutup lubang.



## Waspada perlindungan data pribadi!

Maraknya produk keuangan digital nyatanya juga banyak dimanfaatkan oleh oknum untuk kepentingan pribadi. Kasus pencurian data konsumen semakin sering terjadi untuk disalahgunakan seperti mengajukan sesuatu atas nama kamu, mengambil alih akun kamu dan melakukan transaksi yang tidak kamu kehendaki.


### **Oleh karena itu kita perlu memperhatikan hal-hal berikut :**

- Tidak boleh ada yang tahu: nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor Kartu Keluarga (KK), nama gadis ibu kandung, tempat tanggal lahir, alamat email dan password, kode *Personal Identification Number* (PIN) dan *On Time Password* (OTP), nomor kartu kredit, *nomor Card Verification Value* (CVV), dan informasi pribadi lainnya.
  - Jangan berikan info data pribadi kepada siapapun baik melalui telepon, SMS, chat, email, dll.
- 

- Jangan pernah posting data pribadi di sosial media.
- Berhati-hati penipuan berkedok call center, customer service apapun yang mengatasnamakan perbankan.
- Jangan pernah melakukan update data melalui telpon atau lainnya, update data keuangan hanya dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor penyedia jasa.
- Selalu periksa notifikasi dari penyedia jasa keuangan untuk memonitor kerahasiaan data pribadi atau menghindari adanya transaksi mencurigakan.








Sebagai langkah awal untuk terhindar dari pinjol ilegal, maka berikut ini merupakan perbedaan ciri-ciri pinjol ilegal dan Fintech Pendanaan Bersama yang perlu diwaspadai:

### **Pinjaman Online Ilegal**

- Tidak memiliki izin resmi
- Tidak ada identitas pengurus dan alamat kantor yang jelas
- Pemberian pinjaman sangat mudah
- Informasi bunga/ biaya pinjaman dan denda tidak jelas
- Bunga/biaya pinjaman tidak terbatas
- Total pengembalian (termasuk denda) tidak terbatas

### **Fintech Lending Legal**

- Terdaftar dan diawasi OJK
  - Identitas pengurus dan alamat kantor jelas
  - Pemberian pinjaman diseleksi
  - Informasi biaya pinjaman dan denda transparan
  - Total biaya pinjaman maksimal 0,8% per hari
  - Maksimum pengembalian (termasuk denda) 100% dari pinjaman sampai dengan 24 bulan
- 

## Pinjaman Online Ilegal

- Bisa mengakses ke seluruh data yang ada di ponsel.
- Ancaman teror kekerasan, penghinaan, pencemaran nama baik, menyebarkan foto/video pribadi.
- Tidak ada layanan pengaduan.
- Penawaran melalui SMS, WA, atau saluran komunikasi pribadi lain tanpa izin.

## Fintech Lending Legal

- Akses hanya *camera, microphone* dan *location*.
- Risiko peminjam yang tidak melunasi setelah batas waktu 90 hari akan masuk ke daftar hitam (blacklist) Fintech Data Center.
- Memiliki layanan pengaduan konsumen.
- Dilarang melakukan penawaran ke saluran komunikasi pribadi (SMS, WA, dan lain-lain) tanpa izin pengguna.

## Pinjaman Online Legal

- Pegawai/pihak yang melakukan penagihan tidak memiliki sertifikasi penagihan yang dikeluarkan Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) atau oleh pihak yang ditunjuk AFPI.

## Fintech Lending Legal

- Pegawai/pihak yang melakukan penagihan tidak memiliki sertifikasi penagihan yang dikeluarkan AFPI atau oleh pihak yang ditunjuk AFPI.

Sumber: OJK, 2022

Untuk mengetahui daftar Fintech Pendanaan Bersama yang telah berizin atau terdaftar di OJK dapat diakses melalui situs [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), selain itu kita dapat menyampaikan pengaduan konsumen melalui Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) di:

**Email** : [pengaduan@afpi.or.id](mailto:pengaduan@afpi.or.id)

**Telepon** : 150505



Untuk pelaporan rekening yang sudah melakukan penipuan bisa ke website Kominfo berikut:

Buka link:  
<https://cekrekening.id>.

Kemudian pilih  
laporkan rekening.

Isi data-data rekening pelaku,  
bukti, data diri pelapor  
kemudian kirim. Bukti yang  
bisa kamu lampirkan seperti  
bukti transfer dan *screenshot*  
percakapan dengan *seller*.

Konfirmasi laporan  
akan dikirimkan ke  
email kita.

Laporan yang kamu berikan  
tentu sangat membantu  
dalam mencegah terjadinya  
tindak penipuan lain di  
kemudian hari.

BAGIAN 5:

# Contoh Kasus Produk Keuangan Digital



## Pengaduan konsumen

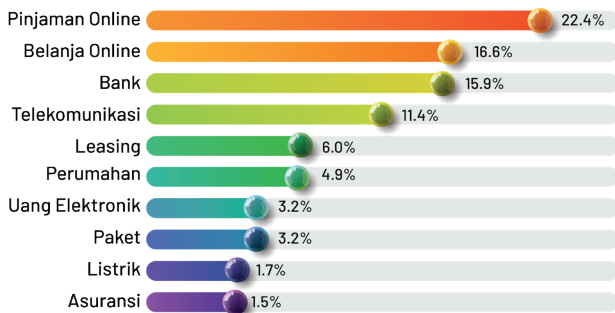
Perkembangan teknologi telah mengubah tren perilaku konsumen dan pasar di sektor jasa keuangan. Pelaku usaha jasa keuangan terus mengalami perubahan dan berbagai inovasi terus terjadi. Saat ini transaksi keuangan digital dilakukan berbasis kartu dan berbasis server.

Keuangan digital berbasis kartu bisa menggunakan kartu debit, kartu kredit atau kartu elektronik (E-money). Namun saat ini transaksi keuangan berbasis server atau mobile apps sudah semakin berkembang, sehingga nasabah bisa melakukan transaksi dimana saja dengan menggunakan aplikasi digital. Beberapa transaksi digital yang berbasis server dengan menggunakan aplikasi seperti OVO, Gopay, Shopipay, Dana, linkaja dll.

Dari 10 besar pengaduan yang masuk ke YLKI pada tahun 2021, urutan pertama yang paling banyak diajukan adalah pinjaman online dengan jumlah terbanyak yaitu 22,4%, masalah pinjaman online ini memang dari 3 tahun terakhir menjadi aduan yang paling banyak diajukan ke YLKI.

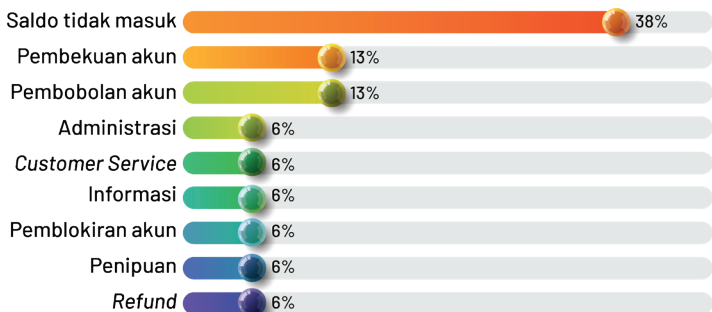


## 10 Besar Pengaduan Konsumen Tahun 2021 N = 535

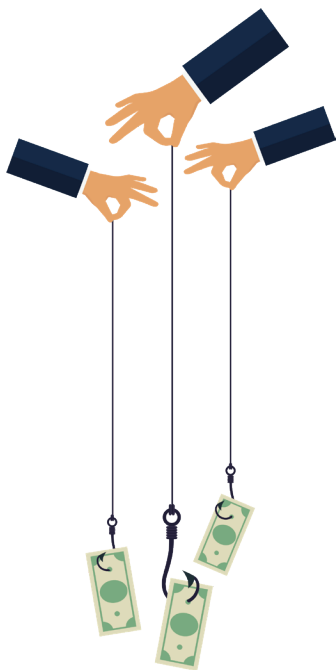


Dengan adanya produk-produk layanan jasa keuangan ini, keluhan konsumen penggunaan jasa keuangan yang berbasis aplikasi ini sudah mulai muncul dan diadakan ke YLKI. Pada tahun 2021 pengaduan terbanyak 38% adalah saldo tidak masuk. Selain itu pembekuan account, pembobolan account, penipuan, pemblokiran account juga diadakan.

### Permasalahan Uang Elektronik



## Beberapa permasalahan pinjaman online yang paling sering diadukan:



- **Cara penagihan pinjaman.** Penagihan dilakukan dengan melakukan teror, mengancam, bahkan menyebarkan data pribadi konsumen
- **Keringanan cicilan.** Konsumen meminta keringanan cicilan p e m b a y a r a n , namun dalam hal permohonan keringanan biasanya hanya sedikit yang disetujui oleh pihak pinjaman online
- **Tidak meminjam namun ditagih.** Biasanya teror ditujukan ke orang yang bukan meminjam aplikasipinjol namun di teror untuk menyampaikan penagihan kepada orang yang meminjam di aplikasi tersebut



- **Administrasi.** (a) untuk kasus ini biasanya konsumen akan melakukan pembayaran namun aplikasi pinjaman online tidak dapat diakses kembali dan kontak dialihkan ke pinjaman onlinenya. (b) ketika konsumen tidak bisa melunasi pinjamannya pihak pinjaman online akan langsung mengambil alih semua data kontak yang ada di handphone konsumen, sehingga pihak pinjaman online ini bisa melakukan penagihan kepada kontak orang terdekat yang tercantum di data kontak konsumen yang di handphone.
- **Pembobolan.** Biasanya konsumen tidak melakukan pinjaman melalui aplikasi pinjaman online akan tetapi konsumen dikejutkan dengan adanya tagihan yang harus dibayar oleh konsumen melalui aplikasi pinjaman online tersebut.
- **Gagal bayar.** Konsumen tidak bisa memenuhi kewajibannya terkait dengan pinjamannya yang harus segera dibayar dengan berbagai alasan diantaranya bunga yang terlalu tinggi, besarnya denda atas keterlambatan, sudah tidak mempunyai penghasilan dll.



- **Informasi tidak sesuai.** Informasi yang diterima konsumen tidak sesuai dengan informasi yang didapat dari aplikasi pinjaman online, Contohnya ketika konsumen akan mengajukan pinjaman tidak ada informasi mengenai pemotongan biaya administrasi. contoh kasus A melakukan pinjaman kepada aplikasi pinjaman online X nominal pinjaman Rp. 1.000.000 namun yang diterima oleh A Rp. 700.000, disini adanya pemotongan biaya administrasi sebesar Rp.300.000 yang tidak diketahui sebelumnya oleh A. dan jangka waktu pelunasan (tenor) tidak sesuai dengan informasi yang didapat. (b) Perlindungan data pribadi, dalam hal ini adanya ancaman penagihan akan menyebarkan data pribadi konsumen, biasanya timbul akibat konsumen tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar atau terlambat dalam hal pembayaran.
- **Bunga tinggi.** Konsumen mengeluhkan penerapan bunga yang terlalu tinggi bahkan bisa mencapai Rp50.000 per hari atau diluar dari regulasi yang telah ditetapkan oleh otoritas yang berwenang yaitu AFPI dan OJK.
- **Pemblokiran.** Dari beberapa akun konsumen ada beberapa pinjaman online yang sengaja

memblokir akun konsumen tersebut, contohnya ketika konsumen akan melakukan pembayaran pada aplikasi yang telah dimiliki oleh konsumen tiba-tiba akun tersebut tidak bisa diakses atau dibuka dan akhirnya akun tersebut terblokir dengan sendirinya yang mengakibatkan konsumen terlambat dalam membayar kewajibannya dan berimplikasi pada denda dan teror yang dilakukan oleh *debt collector* ketika konsumen terlambat membayar.





# Modus penipuan belanja online:

Banyak celah dan modus penipuan secara online, beberapa diantaranya menggunakan modus yang cukup halus dan sistematis sehingga membuat korban lengah dan tidak menyadari sedang ditipu. Berikut ini adalah beberapa modus penipuan yang sering terjadi di marketplace atau toko belanja online (didaptasi dari lprice, n.d):

## 1. Modus penipuan: Phishing

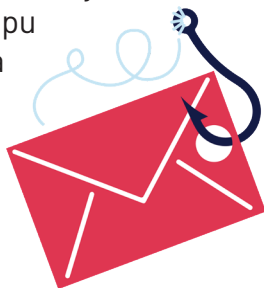
- Phishing adalah usaha untuk mendapatkan data pribadi (biasanya *email* dan *password*) dengan memberikan tampilan *web* atau layanan yang sama persis seperti aslinya. Modus penipuan *phishing* ini adalah modus yang paling sering dilakukan karena menyerang kelengahan konsumen. Umumnya *phishing* ini dilakukan melalui *external link*. Pelaku mengkonfirmasi pesanan dan **mengirimkan link aktivasi** ke email pembeli, modusnya seperti klik link untuk mengaktifkan kode *voucher*. Link aktivasi tersebut adalah link palsu dan digunakan penjual untuk hack data email dan password pembeli yang digunakan untuk *login* ke *marketplace*.

Sehingga penjual dapat meretas dan membuat notifikasi dan testimoni palsu yang seolah-olah pembeli sudah menerima barangnya.

- Untuk menghindari phishing, pastikan kamu memasuki *website* yang keamanannya sudah terjamin. Situs yang sudah *secure* ditandai dengan awalan “https://”. Jika kamu memasuki situs yang memintamu login dengan alamat yang mencurigakan, segera tutup *browser* dan jangan memasukkan data pribadi apa pun. Hindari klik tautan yang mencurigakan, biasanya tautan ini berbentuk *pop up* jika kamu membukanya di desktop atau tautan yang *redirect* ke situs yang tidak dikenal.

## 2. Modus penipuan: Scam

- Scam merupakan usaha penipuan dengan menyamar sebagai pihak tertentu. Salah satu contoh yang paling dikenal adalah SMS “Mama minta pulsa”. Modus ini juga biasanya dipakai apabila penipu mengetahui data-data personal korban. Misalnya mengetahui nama Ayah, Ibu, atau mungkin pacar.
- Untuk menghindari scammer, hindari



memberikan informasi pribadi di media sosial atau internet. Misalnya nama-nama anggota keluarga, alamat rumah, nomor *handphone*, dan informasi personal lainnya. Hal ini bisa digunakan oleh penipu untuk melakukan *scammer* seolah-olah mereka mengetahui secara personal.

- Abaikan jika menerima telepon, sms, atau e-mail yang mencurigakan, apalagi bila memintamu untuk mentransfer dana tertentu.
- Jika kamu berbelanja melalui *marketplace*, segala informasi akan diinfokan dari *channel* perhatikan nama *email* atau alamat situs yang menyerupai alamat resmi *marketplace*. Cek kebenaran data dari situs resmi.



### 3. Barang tidak pernah sampai ke pembeli

- Modus biasanya yakni penjual memasang harga miring terhadap barang yang dijualnya. Hal ini adalah jebakan agar banyak pembeli yang tertarik. Saat pembeli sudah mentransfer sejumlah uang, penjual pun tidak akan mengirim barang yang mereka jual.
- Saat pembeli menghubungi, pihak penjual palsu ini akan memberikan banyak alasan, seperti stok kosong sehingga harus menunggu beberapa hari, dan sebagainya. Ketika pembeli meminta pembatalan, penjual palsu akan berusaha mengarahkan pembeli untuk mengisi *feedback*. Dalam kolom *feedback* ini nanti pembeli akan diarahkan untuk menekan tombol “konfirmasi terima barang”, meski pada kenyataannya belum menerima.



- Selanjutnya akun penjual pun akan tutup dan nomor kontak yang bisa dihubungi mendadak mati. Uang sudah terkirim tapi barang tak kunjung datang.

#### 4. Nomor rekening tidak sesuai

- Terdapat juga kasus penjual yang memiliki nomor rekening yang serupa tapi berbeda dengan nomor rekening *marketplace*. Saat pembeli *check out*, keluarlah tagihan pembayaran dari *marketplace*. Namun di saat yang bersamaan, pembeli juga menerima SMS yang meminta transfer dana sejumlah yang sama dengan *check out* di *marketplace*.
- Secara sekilas nomor rekening tujuan dari penipu sama dengan nomor rekening virtual di *marketplace*, tapi dengan nama penerima yang berbeda. Jika pembeli tidak teliti kemungkinan bisa langsung transfer ke rekening si penipu.

#### 5. Pengiriman Palsu

- Pengiriman fiktif ini dilakukan dengan modus menggunakan resi abal-abal. Biasanya resi yang dikirim sering berbeda dengan jumlah ongkos kirim. Misalnya pembeli diminta ongkir untuk pengiriman dari Jakarta, tapi resi yang diterima adalah kode pengiriman dari kota lain. Setelah itu, penjual akan berpura-pura menjadi agen pengiriman barang dengan mengirimkan SMS bahwa barang sudah sampai dan diterima dengan baik. Hal ini merupakan pancingan supaya



pembeli memencet tombol konfirmasi barang sudah diterima di *marketplace*.

- Cara lain yang sedikit lebih pintar adalah penjual betul-betul mengirim barang yang dipesan, namun dikirim ke alamat yang berbeda (alamat teman sendiri). Jika pembeli tidak berhati-ati, maka pesan bisa tidak sengaja diterima atau selesai secara otomatis dan uangmu akan lenyap begitu saja.
- Untuk menghindari ini, sebaiknya kamu tidak langsung memencet tombol konfirmasi meski terdapat SMS konfirmasi dari kurir abal-abal. Jika kamu mengalami hal mencurigakan terkait pengiriman, segeralah menghubungi marketplace di mana kamu belanja untuk menahan uang yang telah dikirim untuk transaksi tersebut.



## 6. Deskripsi barang tidak jelas



- Banyak sekali penjual-penjual nakal di *marketplace* yang memberikan deskripsi produk yang tidak jelas. Meski para penjual ini benar-benar mengirimkan barangnya, namun produk yang datang tidak sesuai dengan harapan pembeli. Kasus ini sering terjadi pada berbagai toko yang menjual *smartphone*. Contoh iPhone *refurbished* dengan Grade A++ atau Grade Super, namun penjual enggan untuk memberikan deskripsi lebih jauh. Lebih parah lagi, banyak penjual yang menjawabnya berputar-putar dan ambigu ketika ditanya oleh calon pembeli.

- Untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan, lebih baik kamu diskusikan kepada penjual sebelum membeli. Tanyakan secara rinci detail produk yang akan kamu beli, seperti apakah original/KW, baru atau bekas, dan sebagainya. Jika dirasa penjual cenderung menutup-nutupi deskripsi produk, sebaiknya kamu mencari *seller* lain yang lebih terbuka dan terpercaya.

# Yuk mari kita perhatikan

## Contoh Kasus Pinjaman Online

Per Tanggal 29/08/22 tagihan konsumen sebesar kurang lebih 600 ribu jatuh tempo, namun konsumen sedang tidak ada dana cadangan dan belum gaji dari kantor.

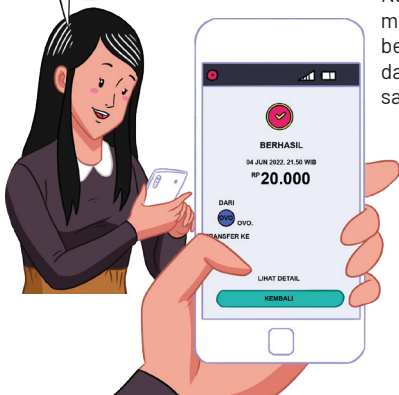




Konsumen sangat amat sakit hati dengan perlakuan *Debt Collector* yang tidak manusiawi perkataannya. Konsumen merasa bahwa ia juga tahu diri untuk menyelesaikan kewajibannya, namun perkataan *Debt Collector* pinjaman online amat kasar. *Debt Collector* bahkan mengirimkan pesan melalui nomor SMS konsumen seolah-olah “konsumen telah meninggal dan mengancam akan menyebarkan data pribadi ke seluruh kontak konsumen dan konsumen dikatakan memakan uang anak yatim”

## Contoh kasus mobile payment yang perlu diwaspadai oleh konsumen

Pesanan sudah dibayar, tinggal menunggu kiriman pakainya...



Pada tanggal 4 Juni 2021 sekitar pukul 21.50 saya melakukan pembayaran QR dengan sumber Ovo sebesar Rp.20.000.

Namun saldo dari Qris Shopeepay merchants tidak bertambah atau belum masuk, lalu saya hubungi Ovo, dan diinformasikan bahwa transaksi saya telah berhasil.

Saat melakukan pembayaran, terjadi proses yang cukup lama akan tetapi saldo Ovo sudah terpotong dan keluar notifikasi berhasil.



Setelah itu saya menghubungi pihak Shopee merchants ke seller terkait dengan kendalanya.

Baik,Bu...  
Nanti kita cek diaplikasi nya dulu...

Saya juga telah melakukan pembayaran secara tunai karena merchants sudah menunjukkan bukti di aplikasi ya dan sejumlah 20.000 tidak masuk.



## Contoh Kasus Penipuan Investasi Online

Pada tanggal 12 Maret 2022 pukul 08.30, konsumen sedang menonton acara di Televisi yang menayangkan investasi dengan robot sparta yang sedang dipromosikan untuk orang yang ingin belajar investasi dan mendapat keuntungan dengan memakai robot. Dengan nomor kontak yang harus dihubungi saat itu atas nama Ibu X.



Selanjutnya ibu X, memandu konsumen agar mentransfer uang sejumlah 6 juta untuk pembelian robot.



Baik, bu. Segera saya transfer uangnya ...



Setelah itu, konsumen mentransfer uang dan yang Ibu X menelepon meminta data untuk mendaftarkan. Setelah itu Ibu X mengatakan ada tautan di kirim ke email konsumen untuk mengklik tombol aktivasi akun dan ikut proses selanjutnya.



Nanti Bapak akan menerima tautan yang kami kirim via email untuk proses aktivasi nya...



Kok error sih?

Setelah konsumen mengecek email ada masuk email dari Hotforex. Dan saat konsumen mengklik tombol aktivasi akun, hasil yang keluar adalah error > dan server IP address tidak ditemukan. Dan konsumen WA yang bersangkutan yaitu Ibu X, namun tidak ada respon dan tanggapan.

## Waspada modus penipuan yang menjebak konsumen

### Contoh modus penipuan:

Pada tgl 31 Agustus 2022 konsumen terkena tipu oleh oknum yg mengatasnamakan karyawan salah satu fintech



Oknum tersebut menyebutkan identitas detail konsumen sehingga konsumen percaya bahwa oknum tersebut memang salah satu karyawan di fintech tersebut



Benar saya sedang berbicara dengan Bapak Mulyana yang beralamat di Banjaran Bandung?

iya betul sekali, Bu...

Selain itu konsumen juga di iming-imingi dapat hadiah 1jt dari fintech tersebut, alhasil konsumen terkena bujuk rayu oknum tersebut dan terkena tipu Rp 952.000 dengan modus transaksi pulsa.



Lho, kok aku yang bayar transaksi pulsa dia?  
...



Hati-hati dengan oknum:

- Yang mengatasnamakan suatu fintech
- yang meminta menyebutkan identitas kita secara lengkap dan detail
- meminta On Time Password (otp), NIK, PIN, dll



## Contoh Kasus Penipuan Belanja Online

Wah...  
pakaianya  
bagus-bagus  
....

Korban memilih  
barang yang dibeli dan  
mentransfer sejumlah  
uang ke rekening  
pelaku

Aku beli  
yang ini  
ah...

Sudah  
dua minggu  
pesananku  
belum datang  
juga nih?  
...

Pelaku tidak  
mengirimkan barang  
dalam jangka waktu  
lama

Korban menanyakan ke pelaku untuk status pengiriman barang tapi pelaku menyatakan akan melakukan refund dan pindah komunikasi



Konsumen mengirimkan pesan dan telepon ke nomor pelaku tetapi sudah tidak aktif.



Pelaku melakukan panggilan video dan mengarahkan korban untuk memasukkan kode transfer yang padahal ini adalah modus menguras uang dari rekening korban. Korban diminta memasukan kode OTP.

Akhirnya sejumlah uang masuk ke rekening pelaku.

BAGIAN 6:

# Hal-hal yang Dapat Dilakukan Ketika Terjadi Sengketa atas Produk Keuangan Digital






# Kira-kira apa saja sih, yang perlu kita lakukan ketika terjadi masalah?

## 1. Mengidentifikasi masalah

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi masalah yang terjadi. Apakah ada suatu pelanggaran hak konsumen atau tidak, jika terjadi pelanggaran hak konsumen pelajari lagi hak apa yang dilanggar oleh pelaku usaha sehingga konsumen bisa melakukan langkah advokasi lebih lanjut untuk konfirmasi terhadap pelaku usaha.

## 2. Meminta klarifikasi dan penyelesaian



Setelah konsumen mengidentifikasi dan menemukan adanya dugaan pelanggaran hak konsumen. Maka selanjutnya konsumen bisa meminta klarifikasi sekaligus minta penyelesaian secara patut atas permasalahan yang dialami oleh konsumen.

### 3. Memikirkan langkah penyelesaian sengketa

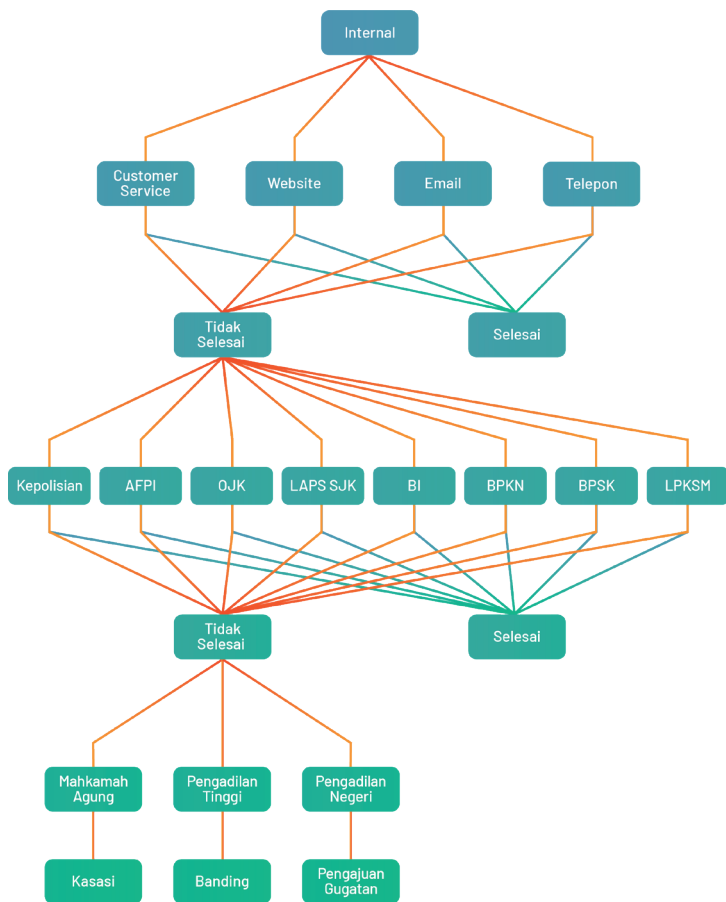
Apabila dalam meminta klarifikasi dan penyelesaian, konsumen tidak ada penyelesaian secara patut, maka langkah selanjutnya konsumen bisa memikirkan langkah alternatif penyelesaian sengketa konsumen.


### 4. Memilih lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen

Langkah ini merupakan alternatif bagi konsumen apabila permasalahannya tidak dapat diselesaikan oleh pelaku usaha. Konsumen bisa m e n g a d u k a n permasalahannya ke lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen baik itu LPKSM/ YLKI, BPSK, OJK, LAPS-SJK AFPI, dan Lembaga lainnya.



## Langkah-langkah yang harus dilakukan ketika terjadi sengketa



- 
1. Lakukan penyelesaian internal melalui telepon, email, website atau *customer service*.
  2. Jika pengaduan belum terselesaikan juga, konsumen bisa melaporkan pengaduan ke pihak eksternal penyedia layanan seperti LPKSM, BPSK, BPKN, BI, LAPS SJK, OJK, AFPI, dan Kepolisian.
  3. Jika belum selesai juga, bisa melanjutkan sengketa ke Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung.



# Oh ya, pengaduan yang konsumen sampaikan itu banyak manfaatnya

## Konsumen

- Konsumen mendapatkan ganti rugi
- mencegah kerugian terhadap konsumen lain yang sejenis



## Pelaku Usaha

- Indikator dan tolak ukur untuk perbaikan mutu barang dan jasa
- Memudahkan pengawasan mutu barang dan jasa



## Pemerintah

- Sebagai bahan masukan/pertimbangan untuk memperbaiki peraturan dan membuat peraturan baru yang mengakomodir kepentingan perlindungan konsumen



Apabila konsumen merasa dirugikan oleh perilaku pelaku usaha maka konsumen memiliki hak untuk didengar pendapatnya atau hak untuk melakukan komplain, ke mana konsumen mengadu?





## Daftar alamat lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen

### YLKI

#### Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Jl. Pancoran Barat  
VII No. 1 Duren tiga,  
Pancoran Jakarta  
Selatan

Telp: 021 - 7981858/59

### BPSK

#### Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen - DKI Jakarta

Jl. Perintis  
Kemerdekaan, Kelapa  
Gading Baru, Jakarta  
Utara

Telp: 021 - 22453426

### BPKN

#### Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Jl. Jambu No.32,  
Gondangdia, Menteng,  
Jakarta Pusat


Telp: 08153153153

### BI

#### Bank Indonesia

Jl. MH Thamrin No.2,  
Menteng Jakarta Pusat

Telp: 021- 1500131



## LAPS SJK

### Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Menara Karya Lantai 25,  
Jl. H.R. Rasuna Said,  
Kuningan, Setia Budi,  
Jakarta Selatan

Telp: 021- 29600292

## OJK

### Otoritas Jasa Keuangan

Wisma Mulia 2 - Jl. Gatot  
Subroto No.6, Mampang  
Prapatan Jakarta Selatan

Telp: 021 - 29600000

## AFPI

### Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia

Centennial Tower 1 Lt.  
29, Jl. Gatot Subroto  
No. Kav 24-25 Karet,  
Setiabudi, Jakarta Pusat

## Polri

### Kepolisian Negara Republik Indonesia

Jl. Trunojoyo No.3  
Selong, Kebayoran  
Baru, Jakarta Selatan

Telp:021 -7218741

# Penutup

Saat ini literasi keuangan digital bukan hanya sekedar kebutuhan, melainkan sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Transaksi digital semakin diminati dan dimudahkan karena dinilai lebih efisien, cepat dan mudah karena tidak harus datang secara fisik ke kantor penyedia layanan keuangan digital.

Perkembangan teknologi keuangan digital memudahkan seseorang mengakses produk dan layanan jasa keuangan baik melalui aplikasi lembaga jasa keuangan tersebut maupun aplikasi yang dimiliki oleh usaha teknologi finansial (Fintech) dan e-commerce yang juga memberikan layanan jasa keuangan. Dengan demikian, literasi keuangan digital membantu meningkatkan inklusi keuangan masyarakat.

Namun di sisi lain, kita juga perlu mempersiapkan diri dengan kemampuan literasi digital yang baik. Kemampuan literasi digital bukan hanya untuk kepentingan transaksi saja melainkan juga pengetahuan





terkait upaya-upaya pencegahan risiko dan penyelesaian atas masalah yang ditimbulkan dari produk atau jasa keuangan digital tersebut.

Penting bagi konsumen untuk mendapatkan layanan optimal dengan perlindungan yang baik. Terdapat berbagai hal yang perlu diketahui masyarakat mulai dari pengenalan atas produk keuangan digital, identifikasi risiko, perlindungan data pribadi dan penyelesaian masalah ketika terjadi sengketa. Semoga kita menjadi konsumen cerdas dan konsumen yang berdaya.





## Daftar Pustaka

BPS. (2021). Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021. Badan Pusat Statistik Indonesia.



Finantier. (2022). Jenis Layanan Keuangan Digital yang Diregulasi di Indonesia. Dapat diakses melalui <https://finantier.co.id/blog/jenis-layanan-keuangan-digital-yang-diregulasi-di-indonesia/>

Iprice. (n.d). [PANDUAN] Belanja Aman Tanpa Takut Ketipu di Toko Online. <https://iprice.co.id/trend/insights/panduan-lengkap-belanja-online-yang-aman-di-marketplace-indonesia/>

OJK. (2021). Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021 - 2025. Dapat diakses pada [shorturl.at/xKS17](http://shorturl.at/xKS17)

OJK. (2022). Yuk Mengetahui Fintech! Keuangan Digital yang Tengah Naik Daun. dapat diakses melalui: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468>

OJK. (2022). Generasi Muda Sehat Finansial? Bisa!. Dapat diakses melalui: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40776>

- 
- OJK. (2022). Buku Saku OJK Bagi Calon Pengantin. Dapat diakses melalui <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/NewDetailMateri/539>
- Kemendag. (2022). Mahasiswa Sebagai Influencer Perlindungan Konsumen di Kalangan Gen Z. Dapat diakses melalui: <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/upload/DOCUMENTS/SIARAN%20PERS/2022/aJdUnPqtgpv0SNfWZvrsFrXawcYCgqhrOYPygG8.pdf>
- YLKI. (2021) Data Pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- 



Anggota Koalisi Responsibank Indonesia



[www.responsibank.id](http://www.responsibank.id)



ResponsiBank\_Indo



ResponsiBank Indonesia



ResponsiBank Indonesia