

**ETIKA DAN PRIVASI LAYANAN JASA TEKNOLOGI FINANSIAL  
Studi Fenomenologi Pada Korban Pelanggaran Privasi**

**Rati Sanjaya<sup>1</sup> dan Irwansyah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Komunikasi, Universitas Indonesia  
Jl. Salemba Raya, Kenari, Jakarta Pusat  
Email: ratisjy@gmail.com<sup>1</sup>, dr.irwansyah.ma@gmail.com<sup>2</sup>

**Abstrak**

Digitalisasi membawa kemudahan sekaligus risiko penyalahgunaan data. Data kemudian menjadi komoditas di industri 4.0 yang membawa isu pada etika dan privasi pada teknologi finansial (tekfin) yang terus berkembang. Regulasi dibuat berdasarkan peraturan pasar modal yang kadang tidak mencakup seluruh aspek keamanan siber pada layanan jasa tekfin. Penelitian ini bertujuan mengungkap fenomena pelanggaran privasi yang dihadapi oleh dua orang narasumber utama dan didukung oleh pengalaman tiga narasumber tambahan melalui studi fenomenologi. Adapun hasil temuan dari pengguna tekfin ini adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi tekfin pada masyarakat sehingga pelanggaran privasi dan ancaman pada keamanan siber dapat terjadi.

**Katakunci:** industry 4.0, tekfin, digitalisasi, keamanan siber, penyalahgunaan data

*ETHICS AND PRIVACY REGARDING THE FINANCIAL TECHNOLOGY SERVICES*

**Abstract**

*Digitalization not only help people to make life easier, but also brought data risk. Data became a commodity in industry 4.0 that made ethic and privacy issue for financial technology (fintech). Rapid technology development unequal with regulation development, Indonesia still use stock exchange's law which not covered all financial technology aspect like cyber security. This research was made to discover privacy violation that happened to two key informants and three informants who support this research to figure the case through phenomenology. The result is fintech user was lack of knowledge about privacy and threat that might be happened about data they give to fintech organization.*

**Keywords:** industry 4.0, fintech, digitalization, cyber security, data risk

**To cite this article (7<sup>th</sup> APA style):**

Sanjaya, R. & Irwansyah (2019). Etika dan Privasi Layanan Jasa Teknologi Finansial: Studi Fenomenologi pada Korban Pelanggaran Privasi [Ethics and Privacy regarding the Financial Technology Services]. *Journal Communication Spectrum*, 9(1), 14-29.  
<http://dx.doi.org/10.36782/jcs.v9i1.1873>

## **Pendahuluan**

Kemudahan akses informasi yang dibawa dalam proses digitalisasi membuat data menjadi komoditas yang diperebutkan dalam industri teknologi informasi dan komunikasi. Risiko keamanan data yang kadang dilewati pengguna pada bagian syarat dan ketentuan membawa dampak yang tak disangka oleh konsumen. Perusahaan teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*) menawarkan jasa keuangan yang mudah dan tidak memerlukan proses administrasi yang panjang sebagaimana yang terjadi di bank fisik.

Kecepatan verifikasi dan kemudahan akses melalui ponsel pintar menjadi salah satu alasan berkembangnya pemain kredit tanpa agunan (KTA) di tengah masyarakat perkotaan (Nabila, 2018). Kedua alasan tadi pun membawa dampak bagi konsumen yang tidak jeli membaca syarat dan ketentuan yang mengakibatkan kebocoran data sehingga pihak pemberi kredit dapat mengakses kontak konsumen.

Penelitian ini mengonstruksi kembali kebocoran data dapat terjadi pada dua orang narasumber utama setelah meminjam uang dari kredit daring melalui studi fenomenologi. Teknik penelitian melalui wawancara langsung pada dua orang *key informan* yang mengalami kebocoran data dan dua orang *informan* dimana *informan* pertama pernah kredit melalui bank dan satu lagi pernah mengikuti pembelian secara kredit daring. Pengalaman

keempat narasumber ini menggambarkan kemudahan serta risiko yang ditelaah dari sisi industri teknologi komunikasi yang kini sudah menjalankan industri web 4.0 di daerah perkotaan.

Beberapa penelitian sebelumnya membahas tentang privasi dan data pribadi dari segi hukum seperti Dewi & Perlindungan (2016) yang membahas regulasi proteksi terhadap privasi dan data pribadi khususnya dalam penggunaan teknologi *cloud computing*. Sementara, Nurdinisari (2013) melihat privasi dan perlindungan data pribadi dari sisi hukum ekonomi yang tertuang dalam UU tentang Telekomunikasi, UU tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta UU Perlindungan Konsumen yang dinilai belum secara komprehensif sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan privasi dan data pribadi yang berlaku internasional.

Tulisan lain oleh Yuwinanto (2012) membahas tentang definisi, dimensi, dan pengukuran privasi juga kebebasan informasi dan keamanan data dari sudut pandang ilmu informasi dan perpustakaan. Maka penelitian ini melengkapi lubang etika dan privasi dalam teknologi finansial atau *tekfin* dari perspektif industri teknologi komunikasi.

## **Tinjauan Pustaka**

### ***Industri Teknologi Komunikasi Tekfin***

Disrupsi perkembangan teknologi komunikasi dari analog ke digital mempengaruhi semua segi kehidupan

dari tingkat pribadi sampai nasional. Tren belanja daring semakin berkembang dimana tahun 2013 terdapat 40% pengguna ponsel pintar yang terkoneksi internet seentara di tahun 2018 naik menjadi 94% (Azis, 2019). Potensi pasar yang besar memunculkan teknologi finansial (tekfin) yang mempermudah proses transaksi non tunai (*cashless*).

Walaupun teknologi finansial sudah menelurkan banyak inovasi keuangan, belum ada definisi yang secara khusus menjelaskan teknologi finansial, tetapi Schueffel (2016) mencoba menyimpulkan dari banyaknya penjelasan tentang teknologi finansial sebagai industri keuangan baru yang tidak hanya mendukung perbankan tetapi juga menggunakan teknologi untuk mengembangkan aktivitas keuangan.

Awal munculnya teknologi finansial (tekfin) ini belum banyak regulasi dan belum diawasi oleh otoritas jasa keuangan sehingga industri teknologi finansial menjadi industri yang ramai dengan pemain finansial berbasis digital ini. Sejauh ini terdapat empat kategori teknologi finansial (Perdana, 2017):

- *Crowdfunding dan peer to peer lending*

Kategori pertama ini mempertemukan antara pencari modal dan investor yang memiliki akses untuk menyalurkan dana langsung kepada masyarakat yang belum tersentuh oleh

bank konvensional. Kategori ini masuk dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

- *Market aggregator*

Dalam kategori ini masyarakat dapat mengisi profil mereka dan platform akan mencari jenis kartu kredit yang cocok dengan data yang diinput. Jenis teknologi finansial ini ada dalam pengawasan BI karena memberlakukan sistem pembayaran.

- *Risk and investment management*

Jenis teknologi finansial ini mengarahkan pengguna untuk berinvestasi sesuai dengan preferensi yang dimasukkan oleh pengguna. Bentuknya lebih mirip perencanaan keuangan digital, kategori ini diawasi oleh BI juga karena ada sistem pembayaran.

- *Payment, settlement, and clearing*

Teknologi finansial ini bergerak di bidang pembayaran seperti *e-wallet*. Kategori ini masuk ke pengawasan BI karena ada proses pembayaran dan perputaran uang.



**Gambar 1.** Skema bisnis tekfin pinjaman antarpihak

Perbedaan tekfin dengan industri keuangan yang sudah ada, tekfin menawarkan dua peluang, yakni sebagai peminjam atau pemberi pinjaman (*lender* atau *investor*) dimana tekfin tidak menyalurkan dana perusahaan pada peminjam sebagaimana perusahaan *multifinance* atau perusahaan pembiayaan, juga bukan menyalurkan dana masyarakat sebagaimana perbankan atau asuransi (Kompas, 2019c). Inilah yang membuat peluang inklusi keuangan karena layanan peer to peer (P2P) menyediakan sarana bagi orang untuk memberi modal untuk investasi dan menerima modal.

Dalam penelitian ini, teknologi finansial yang difokuskan lebih ke bidang pembayaran yang memungkinkan konsumen untuk mencicil layaknya kartu kredit konvensional. Pinjaman daring yang dilakukan oleh narasumber pun

disimulasikan seperti kartu kredit konvensional dengan kemudahan proses registrasi dan verifikasi. Jumlah investasi teknologi finansial (tekfin) berdasarkan laporan Asosiasi tekfin Indonesia atau Aftech sampai Mei 2019 mencapai US\$ 10 miliar atau setara dengan Rp 142 triliun dengan investasi pendanaan seri A (WE Online, 2019). Nilai transaksi dari industri tekfin ini mencapai Rp 47 triliun dengan volume transaksi pembayaran naik 2,9 juta kali dari tahun sebelumnya.

Munculnya layanan teknologi finansial (tekfin) sebagai industri keuangan non-bank di Indonesia membutuhkan regulasi yang menaungi untuk melindungi industri dan juga konsumen. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai pihak yang mengawasi perijinan teknologi finansial menghimbau agar lembaga teknologi finansial (tekfin) melakukan sistem eKYC (*Know Your Customer*) agar mencegah pencucian uang yang dapat terjadi akibat pemalsuan data (Suara, 2019b).

Dalam artikel tersebut, Hendrikus Passagi sebagai Direktur Pengawasan Perijinan tekfin Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa verifikasi data penting dalam industri 4.0 yang seharusnya bukan hanya ditangani oleh data Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) tetapi juga adanya tanda tangan digital sebagai komponen dasar yang membedakan verifikasi bukan akses agar perusahaan tekfin dapat mengenal baik pemangku kepentingan dengan lebih cepat, efisien dan akurat.

Dari dua pemberitaan di atas dapat dipahami bahwa Indonesia masih meraba-raba regulasi yang mengatur industri teknologi finansial ini. Bulan Februari 2019 satuan tugas Waspada Investasi menutup 231 perusahaan tekfin ilegal karena tidak terdaftar di OJK sehingga laman operasi mereka terblokir yang disebabkan oleh menerapkan bunga tinggi dengan jumlah pinjaman kecil (Suara, 2019a).

Sejauh ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menggunakan regulasi tentang pasar modal pada praktik kerja layanan urun dana (equity crowdfunding) yang menyebabkan tantangan baru pada fintech (Isna, 2019). Tantangan lain pada teknologi finansial (tekfin) adalah fitur kredit tanpa agunan (KTA) instan dalam platform digital masing-masing bank (Kontan, 2019a). Mencegah tumbuhnya teknologi finansial (tekfin) liar, persyaratan perijinan usaha pun diterapkan dan mulai terjadi geliat dari luar Jakarta seperti Jawa Timur, Bandung, Pontianak, dan Sumatera Barat yang secara aktif menggali informasi persyaratan dari asosiasi (Kontan, 2019b).

### ***Etika dan Privasi***

Perlindungan terhadap data informasi yang tersebar belum konkret, baru berupa etika yang tidak konkret. Etika sendiri dapat dikaitkan dengan moral individu yang terkait dengan cara berpikir tentang benar dan salah, sementara dalam dunia digital menggarisbawahi konsekuensi dari aksi atau keputusan. Etika dalam dunia digital

dapat dilihat dari berbagai perspektif, mulai dari etika penggunaan personal, etika bisnis, etika politis, dan lainnya (Wijaya, 2019).

Konvergensi menjebol batasan moral sehingga komunikasi dalam dunia digital menjadi kompleks, sementara perilaku komunikasi etis perlu sensitivitas moral dan kesadaran akan perbedaan pilihan etis yang akhirnya secara kolektif diterima sebagai moral (Drushel & German, 2011). Sejak tahun 1980an etika penggunaan komputer sudah ada dan masalah etika yang ditemukan adalah penyalinan ilegal, distribusi yang murah mematenkan teknologi lama seperti kaset, dan media baru menyediakan masalah etika yang baru (Ess, 2013).

Industri media baru menjadikan data sebagai komoditas utama. Digitalisasi membuat sistem distribusi lebih murah dan mudah. Data digital yang terlindungi dengan buruk dapat diakses dari mana saja di dunia dan menyebar dengan cepat ke sejumlah besar individu (Aldrige, Medina & Ralphs, 2010). Data yang menyebar dengan cepat ini dapat membahayakan jika berisi data yang penting sehingga risiko digital ini sebenarnya nyata dan tidak dapat dianggap enteng. Kemudian dibuatlah batasan-batasan yang membuat pemerintah memiliki kekuatan untuk mengatur akses informasi melalui internet. Daya etika analog jika dibawa ke ranah digital akan menimbulkan penurunan penggunaan internet sebagaimana dicatat oleh Freedom House pada tahun 2016.

Privasi menjadi sebuah isu yang perlu dipertimbangkan dalam perkembangan teknologi komunikasi terkini. Privasi informasi termasuk kendali atas diseminasi informasi termasuk data tentang data pribadi seseorang yang disimpan, ditransmisikan melalui teknologi informasi dan komunikasi (Drushel & German, 2011). Sejalan dengan pengertian tadi, informasi pribadi dan sensitif yang bukan hanya nama, alamat, tetapi juga status kesehatan, agama, kepercayaan filosofis, keanggotaan perdagangan, identitas seksual, sehingga individu perlu diberitahu saat informasi tersebut akan diminta oleh pembuat web (Ess, 2013). Setiap tempat memiliki peraturan perlindungan privasi yang berbeda-beda.

Ess (2013) memberi contoh di Uni Eropa, privasi dilindungi sebagai hak setiap orang bahkan melampaui pertimbangan ekonomis dimana privasi menjadi dasar hak politik yang tidak dapat diperjualbelikan dalam negara demokratis; sementara di Amerika Serikat isu privasi masih berupa tambal sulam sesuai dengan kasus yang muncul seperti kesehatan dan informasi keuangan sehingga privasi menjadi tanggung jawab pribadi atau bisnis. Perbedaan ini berdasarkan tingkat nilai privasi pada keamanan, sebagian merasa sangat penting sampai dapat mengancam kemanusiaan, sementara bagi yang lain hanya sebagai informasi yang biasa saja.

Permasalahan privasi yang dilanggar ini terjadi pada konsumen baik yang mengabaikan peraturan privasi dan yang

sudah membaca dan menyetujui dengan sadar. Kasus penggunaan data di luar dari kewenangan aplikasi ini membuat urgensi regulasi privasi sebagaimana yang seharusnya diatur oleh pihak pengawas teknologi finansial.

Sejak tahun 2018, Lembaga Bantuan Hukum (LBH) menerima sepuluh laporan pelanggaran privasi 283 korban di wilayah Indonesia untuk penagihan pinjaman daring dianggap AFPI sebagai tekfin pinjaman yang ilegal karena belum teregistrasi oleh OJK (Kompas, 2018a). Perusahaan yang sudah teregistrasi akan dibatasi aksesnya pada data pribadi nasabah seperti daftar kontak telepon sebagaimana yang dialami oleh kedua key informan penelitian ini.

Sertifikasi tekfin dianggap perlu untuk standarisasi proses penagihan dengan pagu biaya (pembatasan biaya atau bunga pinjaman) yang telah diatur oleh OJK pada tahun 2016 dalam Peraturan OJK no 77/POJK.01/2016. Tujuan awal adanya tekfin ini adalah membantu menjangkau masyarakat yang belum dilayani oleh fasilitas perbankan (inklusi keuangan) sehingga perlu juga mengedukasi masyarakat untuk mengelola keuangan sekaligus mengakses jasa keuangan.

Kini pemain *e-commerce* sudah merambah ke arah tekfin dengan menyediakan layanan pembayaran dengan cicilan bunga rendah untuk pembelian dalam aplikasi. Etika dan privasi tekfin sudah ada sejak 2016, tetapi kurangnya diseminasi informasi pada masyarakat menyebabkan

kebingungan apa yang harus dilakukan ketika terjadi pelanggaran etika dan privasi yang dilakukan oleh tekfin.

Memang tidak tertulis siapa pihak yang seharusnya mengedukasi masyarakat tentang pelaporan ini. OJK seakan melindungi perusahaan tekfin dengan e-KYC sementara AFPI meminta pihak tekfin mengedukasi masyarakat juga. Perusahaan tekfin yang meluncurkan produk baru agar mengedukasi masyarakat bagaimana cara memanfaatkan fasilitas produk tersebut.

### ***Keamanan Siber***

Di era big data sekarang, diperlukan proses untuk menemukan wawasan pola yang menarik dan baru juga model data dalam jumlah besar yang deskriptif, mudah dipahami, dan prediktif yang biasa disebut sebagai data mining (Zaki & Meira, 2014). Data yang menjadi komoditas industri 4.0 perlu dijaga keamanannya dengan proses yang dapat dikenal sebagai keamanan siber.

Diakun-Thibault (2014) merumuskan definisi baru bagi keamanan siber sebagai organisasi dan koleksi dari sumber daya, proses, dan struktur yang digunakan untuk melindungi ruang siber dan sistem di dalamnya yang muncul akibat ketidakselarasan kejadian de jure dan hak milik de facto. Usaha Diakun-Thibault mendefinisikan keamanan siber menggambarkan pentingnya keberadaan keamanan siber pada praktik tekfin di Indonesia.

Kesulitan yang dihadapi praktik teknologi finansial di Indonesia adalah pembangunan sistem yang terfragmentasi (Kompas, 2018b). Munculnya pemain baru yang mendaftar pada AFPI juga menunjukkan perbedaan sistem infrastruktur sehingga mempersulit proses keamanan siber pada perusahaan tekfin dan juga konsumen.

Data pribadi konsumen bahkan diperjualbelikan bebas lewat marketplace seperti Tokopedia dan Bukalapak (Kompas, 2019b). Penelitian Kompas ini mengungkapkan berbagai penawaran yang muncul di gawai kita baik itu kartu kredit, pinjaman tunai, bahkan sampai aplikasi tidak jelas ternyata adalah data pribadi yang diperjualbelikan di pasaran dan sudah mafhum digunakan untuk bagian pemasaran perbankan. Harga data tersebut biasanya sekitar Rp 1 per data hingga Rp 20.000 per data tergantung bagus tidaknya data tersebut. Bagus dalam artian menerima promosi perbankan atau asuransi juga batas kredit di atas lima puluh juta rupiah.

Onno W Purbo, pakar telematika (Kompas, 2019b) pun mengungkapkan hal terkait nomor ponsel dan nama lengkap dapat dilacak dan diidentifikasi prodilnya lewat akun media sosial. Data sekunder seperti hobi dapat membantu proses profiling untuk menawarkan jasa dan juga dapat digunakan untuk penipuan yang dapat dikategorikan sebagai kejahatan. Telepon yang mengatasnamakan bank dan mengetahui nama ibu kandung dan data

yang akurat dapat memperdaya konsumen hingga jatuh dalam penipuan.

Keamanan siber tidak dapat terjamin dengan adanya oknum yang bersedia menjual data nasabah perbankan yang merupakan hal lumrah di kalangan pemasaran produk perbankan (Kompas, 2019a). Seribu seratus data dihargai Rp 500.000 dan bisa ditawarkan sampai mencapai kesepakatan. Biasanya sumber pemasukan oknum ini berasal dari komisi setiap permohonan kartu kredit sehingga membuat oknum bersedia menjual data yang dimilikinya. Nasabah yang mempercayakan data pribadinya pada tangan perbankan untuk memenuhi syarat kepemilikan kartu kredit menjadi pihak yang sangat dirugikan.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian fenomenologi di mana Merleau-Ponty (2013) menjelaskan penelitian ini sebagai esensi dari persepsi dan kesadaran yang mendeskripsikan secara langsung pengalaman manusia. Persepsi sebagai latar belakang pengalaman yang membuat manusia sadar akan sebuah aksi dengan dunia sebagai bidang persepsi dan kesadaran manusia memberikan makna pada dunia yang keduanya tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Maka bagi Merleau-Ponty, persepsi tidak murni sensasi atau interpretasi, sementara kesadaran

adalah proses merasakan juga penalaran.

Berangkat dari pemahaman Merleau-Ponty, penelitian ini mengangkat persepsi narasumber atas pengalaman mereka menggunakan kredit daring. Pola yang didapat dari hasil temuan kemudian menjadi esensi topik pembahasan yakni etika dalam privasi dan industri teknologi komunikasi fintech.

Teknik penelitian yang dilakukan adalah melalui wawancara langsung dengan pertanyaan tidak terstruktur sehingga narasumber dapat secara bebas mengkonstruksi kejadian sesuai dengan persepsinya atas fenomena yang dialaminya.

Narasumber utama dalam penelitian ini ada dua orang berinisial CS dan SA yang terkena pelanggaran privasi dengan karakteristik laki-laki, tinggal di daerah perkotaan, sudah berkeluarga dan memiliki anak, terbiasa menggunakan gawai dalam kesehariannya, bekerja di bidang pendidikan di sekolah swasta dan termasuk dalam kelas ekonomi menengah.

Untuk mendukung data yang telah didapat, penelitian ini menambahkan dua orang narasumber tambahan berinisial KI dan TRA dengan kriteria mengetahui aktivitas perbankan, kredit online, dan juga mengetahui kasus yang terlibat pada dua narasumber utama sebagai member checking. Informan tambahan untuk mendapat gambaran



dari pihak netral berinisial LS yang menggunakan fasilitas tekfin untuk investasi sebagai lender (pemberi dana). Usaha ini dilakukan agar mendapat gambaran fenomena realitas yang terkonstruksi dari berbagai persepsi yang dipahami oleh masing-masing narasumber.

Kasus pelanggaran privasi ini dialami oleh dua narasumber utama di pertengahan tahun 2018 sementara transaksi dilakukan di awal tahun 2018.

### Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada dua orang pria yang sudah menikah berinisial CS dan SA. Keduanya adalah karyawan tetap di salah satu sekolah swasta di Jakarta. Pengalaman menggunakan dan mengetahui diri mereka adalah korban pelanggaran privasi di tahun 2018. Saat diwawancara dalam dua tempat dan waktu yang berbeda, hasil wawancara menunjukkan bahwa CS yang pertama tertarik pada proses pinjaman uang yang muncul pada laman jejaring saat sedang browsing.

CS mengaku bahwa dirinya mencoba-coba dan tidak terlalu peduli pada syarat dan ketentuan atau apa yang disetujui pada bagian ini sehingga secara tidak sengaja memberikan akses pada developer untuk mengakses ponsel pintarnya secara remote. Ketika satu per satu koleganya dihubungi oleh pihak kreditur di luar dari nama yang dicantumkan pada saat registrasi, CS

langsung mencopot pemasangan aplikasi dengan harapan memutus akses pada data di ponsel pintarnya. Tetapi kemudian pihak kreditur menghubungi atasan CS sehingga CS langsung mengambil tindakan melunasi pinjaman agar tidak mengganggu kontakannya yang lain. Setelah kejadian ini, CS mengaku kapok dan tidak mau lagi meminjam uang secara daring.

Kemudahan verifikasi persetujuan kredit daring CS rupanya membuat narasumber kedua tertarik mencoba juga. Sama, SA juga merasa penasaran dengan fasilitas kredit daring. SA sebenarnya tidak memiliki kebutuhan yang mendesak saat itu, tetapi karena melihat temannya, SA pun memasang aplikasi serupa dan membaca syarat dan ketentuan.

Pada bagian privasi, SA mengingat bahwa aplikasi membutuhkan data untuk kepentingan internal perusahaan dan tidak akan disebarluaskan atau dipergunakan tanpa sepengetahuan pengguna. Tidak merasa ada kejanggalan, SA pun menerima syarat dan ketentuan dengan anggapan etika privasi tidak akan terlanggar. Saat telepon bermunculan sekitar beberapa hari sebelum jatuh tempo, SA mencari cara untuk membayar jumlah minimal tagihan dengan yang ada tetapi tetap terkena bunga yang memberatkan. Bahkan setelah pembayaran minimal, SA tetap dikejar dengan pihak penagih menelpon tempat kerja dan menuntut untuk berbicara dengan SA. Berbeda dengan CS yang langsung dihubungi ke beberapa kontak yang ada di gawainya,

SA mungkin tidak memasukkan data tempat kerja dalam gawai yang dipakai untuk pendaftaran fasilitas tekfin.

Merasa dirugikan, SA mencari informasi terkait pinjaman pada tekfin dan menemukan sebuah ruang obrolan maya yang membahas tentang tekfin yang digunakan. Setelah membaca pengalaman orang lain dan berkaca pada pengalamannya, SA menuturkan bahwa kebijakan privasi secara sengaja dilanggar oleh pihak tekfin dengan mewajibkan ijin akses gawai baik kontak, lokasi, dan google play untuk syarat registrasi.

Jika tidak memberikan ijin akses, maka proses registrasi terhenti di situ dan tidak bisa dilanjutkan sampai ijin akses diberikan. Kecurangan lain adalah pada syarat dan ketentuan tertulis bahwa data hanya sebagai dukungan internal dan tidak akan digunakan dengan tanpa seijin pemilik gawai. Akses gawai secara remote yang biasa kita temukan di film aksi yang berisi peretas membongkar data dari komputer korban dimanfaatkan oleh tekfin yang dinyatakan ilegal oleh AFPI tadi.

Tetapi SA juga menyebutkan untuk perusahaan baru (start up) apalagi yang melakukan bisnis di bidang keuangan pasti membutuhkan usaha yang lebih keras untuk menjaga operasi perusahaan. SA juga merasa penagihan melalui kontak itu bukan sebagai teror tetapi sebagai konsekuensi dari proses virtual yang tanpa survey dan analisis terlalu jauh. Kinerja yang melanggar batas privasi itu dianggap SA sebagai

usaha yang melebihi batas kewenangan, namun dapat dipahami. Sementara CS menganggap bahwa tekfin yang digunakannya sudah melanggar batas tetapi tidak mencari tahu lebih dalam bagaimana gawainya bisa diretas padahal dilakukan dengan ijinnya sendiri.

Saat kejadian ini berlangsung, keamanan siber di bidang tekfin baru dirumuskan. Keduanya cenderung merasa tidak perlu melaporkan kejadian yang sudah berlangsung satu tahun yang lalu ini, CS dengan alasan tidak tahu dan belum tentu ditindak sementara SA yang meminjam dari dua tempat berbeda sudah mengetahui bahwa dua perusahaan itu sudah diblokir oleh OJK. CS sendiri meminjam dari beberapa perusahaan sehingga tidak merasa hal ini sebagai sesuatu yang perlu dilaporkan pada OJK.

Sikap abai ini biasanya terjadi pada sosok yang sudah kewalahan dengan besaran pinjaman yang tidak bisa dilunasi sebagaimana terjadi pada informan berinisial KI. KI meminjam pada beberapa bank dan pola hidup konsumtif membuatnya kewalahan sehingga mengabaikan pihak penagih hutang sampai kemudian bisa mencicil sedikit demi sedikit sampai lunas. Berbekal pengalaman itu, KI pun berusaha mencegah SA dan CS mengambil pinjaman tekfin walaupun verifikasi sangat mudah.

Berbeda dengan pengalaman TRA yang sempat dihubungi terkait pinjaman daring SA, saat ditagih dengan kasar, TRA

merasa sangat terganggu tetapi karena merasa tidak dekat dengan SA sehingga mengabaikan panggilan tersebut.

TRA sempat menceritakan bahwa dirinya tidak pernah melakukan kontak panggilan atau obrolan dengan SA maka dirinya sangat terkejut ketika dihubungi pihak penagih. Saat TRA menuntut penagih mendapat informasi kontakannya dari mana, pembicaraan dialihkan. TRA mengaku dirinya tidak berminat untuk meminjam dana secara daring, tetapi menggunakan layanan cicilan bagi transaksi besar seperti pembelian sofa melalui OLX.

Baik TRA dan KI tidak mengetahui adanya praktik pelanggaran privasi dengan meminta akses gawai secara remote. Keduanya menganggap berarti kedua orang ini memasukkan data referensi demikian sebagaimana kartu kredit biasa.

Temuan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa penggunaan fasilitas kredit daring ini bermula dari rasa penasaran kedua narasumber kunci. Keduanya mengungkapkan bahwa rasa ingin tahu mendorong mereka untuk mencoba salah satu aplikasi kredit daring dan terpesona akan kecepatan verifikasi yang tidak dapat ditandingi oleh jasa kredit non-daring melalui bank konvensional. Benefit dan kegunaan jasa melalui media online ini membuat konsumen pada akhirnya –seperti dalam teori *uses and gratification*, mudah tergiur dan terjebak di dalamnya (Kania & Agatha, 2011).

LS sebagai narasumber yang menggunakan jasa tekfin untuk berinvestasi ketika ditanyakan tentang pelanggaran privasi berupa pencurian data menuturkan bahwa data dirinya mungkin dimanfaatkan di luar pengetahuannya seperti yang dijelaskan pada bagian keamanan siber di atas. Penjualan data termasuk dalam kriminalitas siber yang merugikan bagi nasabah. Terkait dengan pinjaman daring yang sampai meretas gawai pengguna, LS mengaku tidak mengetahui adanya kasus tersebut karena tidak tertarik menggunakan layanan pinjaman daring. LS menggunakan layanan jasa tekfin hanya untuk investasi sehingga mengabaikan hal-hal di luar ketertarikannya.

Berdasarkan dari hasil wawancara, ditemukan bahwa hanya satu dari empat informan yang mencari tahu lebih jauh tentang tekfin sehingga memahami proses praktik yang benar dan yang salah. Empat informan lainnya, bahkan yang korban, tidak merasa memiliki urgensi untuk mencari tahu lebih jauh tentang praktik tekfin yang sedang berkembang.

Lima narasumber sepakat, bahwa mereka tidak ingin menggunakan layanan jasa pinjaman daring dengan berbagai alasan. Untuk dua narasumber utama alasannya adalah trauma dengan kejadian yang menimpa mereka, sementara KI sudah merasakan pahitnya kesulitan membayar tagihan.

Berbeda dengan TRA yang memanfaatkan promosi tekfin untuk

mencicil kebutuhan dengan harga yang tinggi dengan bunga 0%. Lain dengan LS yang fokus menggunakan tekfin untuk investasi sehingga belum tertarik apalagi sampai mengikuti perkembangan tekfin kategori pinjaman.

Dari hasil temuan tersebut, dapat dilihat bahwa tekfin masih termasuk dalam khazanah yang belum jelas definisinya bagi masyarakat. Ketika ditanyakan tentang tekfin atau fintech hanya dua dari lima narasumber yang memahaminya. Sementara ketika berbincang dengan masyarakat, persepsi akan tekfin disamakan dengan internet banking atau mobile banking.

Walaupun disrupsi perkembangan teknologi demikian cepat, tetapi pengguna yang tidak awas akan perkembangan teknologi cenderung mengabaikan informasi yang sudah berseliweran. Seperti LS yang sudah menggunakan teknologi tekfin sejak dua tahun yang lalu, tidak melirik fasilitas tekfin selain investasi. Keinginan LS menggunakan tekfin untuk berinvestasi pun didukung ketika ada temannya yang berhasil mendapat keuntungan dari tekfin tersebut.

Sebagaimana SA yang tertarik ketika melihat teman-temannya (termasuk CS) mendaftar dan terverifikasi dalam hitungan menit, LS pun menggunakan fasilitas tekfin ketika sudah ada portfolio yang menunjukkan hasil yang diharapkannya. Kekurangan dari teknik word of mouth ini terlihat bagaimana lima narasumber cenderung tidak mencari tahu lebih dalam tentang

fasilitas lainnya di luar apa yang menarik baginya.

Ketika fasilitas atau layanan pun tidak jamak diketahui khalayak, maka isu tentang keamanan siber lebih abstrak lagi mengingat eksistensi fasilitas jasa tekfin pun tidak diketahui, terlebih batasan fasilitas teknologi finansial tersebut. Kurangnya pengetahuan tentang tekfin menunjukkan bahwa media massa digital pun belum bisa menjadi jembatan bagi tekfin dengan masyarakat. Urgensi privasi dan etika penggunaan data belum dirasakan masyarakat yang berdampak pada keputusan penggunaan fasilitas layanan jasa.

Edukasi terhadap perlindungan data dalam keamanan siber dianjurkan untuk dilaksanakan daripada sekadar memberitahu cara penggunaan layanan jasa tekfin pada saat peluncuran produk. Hasil penelitian ini menunjukkan pihak AFPI dan OJK perlu lebih jeli melihat kondisi pasar yang cenderung buta akan layanan jasa teknologi finansial. Langkah pencegahan dan promosi etika privasi dan keamanan siber menjadi tampaknya perlu menjadi agenda utama untuk disampaikan pada masyarakat.

Pengalaman dua narasumber utama yang buruk menyebabkan trauma yang cenderung menghambat pengenalan akan produk layanan tekfin karena sudah terlanjur resisten atas pengalaman yang buruk. SA pun menyatakan bahwa lebih baik meminjam pada teman atau saudara yang menandakan kekecewaan

mendalam sehingga menghindari pelanggaran privasi lainnya.

Sebagai pekerja yang mengikuti perkembangan teknologi, keduanya terkecoh dalam pemanfaatan tekfin karena kurangnya pemahaman. Sampai saat penelitian dilakukan, kedua narasumber utama mengaku masih merasakan sensasi traumatis atas pelanggaran privasi tersebut tetapi mereka cenderung menganggap peretasan ini sebagai kesalahan pribadi atau pengalaman pembelajaran hidup sehingga merasa tidak perlu melapor pada pihak berwajib.

Kesamaan semua narasumber adalah semuanya mendapatkan pesan atau ditelpon dari penawaran bank atau tekfin baru yang menyertakan link sehingga mereka mengetahui bahwa data tersebut didapat dari kartu kredit atau asuransi. Langkah yang diambil atas kejadian ini adalah mengabaikan pesan dan panggilan sebagai gangguan saja.

Hal ini menggambarkan bahwa pelanggaran privasi dengan penyebarluasan data pribadi dianggap hal wajar dan risiko ketika mendaftar fasilitas perbankan atau asuransi. Penjelasan ini secara tidak langsung menggambarkan seberapa rendah tingkat keamanan siber yang berlaku di lingkungan narasumber sehingga praktik penjualan data dianggap sebagai hal yang biasa saja.

Ketika kejahatan siber atau cyber crime dianggap sebagai kewajaran praktik bisnis, maka hal ini menunjukkan

pemakluman buruknya keamanan siber Indonesia sehingga tidak dapat melindungi data di level terkecil, yakni data pribadi. Anggapan bahwa risiko ini tidak dapat dihindari membuat pertanyaan lebih lanjut seberapa jauh batasan privasi yang ada di daerah perkotaan? Dengan temuan bahwa belum semua masyarakat mengetahui batasan keamanan siber dalam pemrosesan data, maka aktivitas pelanggaran privasi belum bisa ditindak karena belum ada konsensus batasan data privasi.

Etika dapat terbentuk ketika semua orang mengamini moral yang sama, ketika moral tersebut belum disepakati atau mencapai konsensus, maka perlu ada regulasi dan edukasi yang mumpuni bagi masyarakat sebelum semakin marak kasus pelanggaran privasi masyarakat. Tindakan pencegahan dengan regulasi bukan hanya bagi perusahaan tekfin tetapi juga masyarakat agar kedua belah pihak tidak merasa dirugikan atas regulasi yang dibuat.

## **Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, bagi masyarakat yang tidak mengikuti perkembangan tekfin, tidak memiliki pengetahuan yang cukup baik tentang layanan jasa dan keamanan dari tekfin. Keamanan siber menjadi sebuah wacana yang diketahui masyarakat tetapi belum nyata karena batasannya belum disepakati.

Tindakan OJK dan bank BI dalam memperketat regulasi organisasi tekfin perlu didukung edukasi pada masyarakat, disarankan melalui jalur personal karena melalui media massa baik konvensional (analog) atau digital belum mampu untuk meraih pemahaman masyarakat akan pentingnya privasi dan kaitannya dengan keamanan siber.

Kendala penelitian ini adalah terbatasnya waktu penelitian dan keterbatasan pemilihan narasumber sehingga hasil yang didapatkan mewakili pekerja kelas menengah di perkotaan saja. Karena itu, penelitian berikutnya dapat menjangkau segmen narasumber yang berbeda dengan kasus dan konteks yang berbeda.

#### Daftar Pustaka

- Aldridge, J., Medina, J. & Ralphs, R. (2010). *The Problem of Proliferation: Guidelines for Improving the Security of Qualitative Data in a Digital Age*.  
<https://doi.org/10.1000/600102>
- Azis, I. (2019, January 3). *Tren Perilaku Online Konsumen Indonesia Sepanjang 2018*. Tirto.id.  
<https://tirto.id/tren-perilaku-online-konsumen-indonesia-sepanjang-2018-ddcH>
- Dewi, S. & Perlindungan, K. (2016). *Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi dan Data Pribadi Dikaitkan Dengan Penggunaan Cloud Computing di Indonesia*. *Yustisia*, 5(1).  
<https://jurnal.uns.ac.id/yustisia/article/download/8712/7802>
- Diakun-Thibault, N. (2014). *Defining Cybersecurity*. North Carolina State University.  
[https://www.researchgate.net/profile/Nadia\\_Diakun-Thibault/publication/267631801\\_Defining\\_Cybersecurity/links/54550d9f0cf26d5090a6fa6c/Defining-Cybersecurity.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/Nadia_Diakun-Thibault/publication/267631801_Defining_Cybersecurity/links/54550d9f0cf26d5090a6fa6c/Defining-Cybersecurity.pdf?origin=publication_detail)
- Drushel, B. E. & German, K. (2011). *The Ethics of Emerging Media: Information, Social Norms, and New Media*. Bloomsbury Publishing (e-book).  
[https://books.google.co.id/books?id=A5sZYuu5zpUC&pg=PT40&dq=definition+of+ethics+in+digital&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwj3tl\\_OilNiAhX0Q3wKHTWuDOoQ6AEIVTAG#v=snippet&q=ethic&f=true](https://books.google.co.id/books?id=A5sZYuu5zpUC&pg=PT40&dq=definition+of+ethics+in+digital&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwj3tl_OilNiAhX0Q3wKHTWuDOoQ6AEIVTAG#v=snippet&q=ethic&f=true)
- Ess, C. (2013). *Digital Media Ethics*. Polity.  
[https://books.google.co.id/books?id=B23gdgMoBXoC&printsec=frontcover&dq=definition+of+ethics+in+digital&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwj3tl\\_OilNiAhX0Q3wKHTWuDOoQ6AEIMDAB#v=onepage&q&f=true](https://books.google.co.id/books?id=B23gdgMoBXoC&printsec=frontcover&dq=definition+of+ethics+in+digital&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwj3tl_OilNiAhX0Q3wKHTWuDOoQ6AEIMDAB#v=onepage&q&f=true)
- Isna, T. D. (2019, May 10). *Pelaku Fintech Urun Dana Harap OJK Tak Batasi Investor per Proyek*. *Warta Ekonomi*.  
<https://www.wartaekonomi.co.id/read227245/pelaku-fintech-urun->

- dana-harap-ojk-tak-batasi-investor-per-proyek.html
- Kania, D. & Agatha, N. (2011). Online Consumers and the Application of Uses and Gratification Theory: Case Study the Kaskus Website. *Journal Communication Spectrum*, 1(2), 91-108
- Kompas (2018a, February). *Pengenalan Nasabah Perlu Keamanan Data*. Kompas.Id. <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/02/01/pengenalan-nasabah-perlu-keamanan-data/>
- Kompas (2018b, November 6). *AFPI Tanggapi Pelanggaran Penagihan Pinjaman Daring*. Kompas.Id. <https://kompas.id/baca/utama/2018/11/06/afpi-tanggapi-pelanggaran-penagihan-pinjaman-daring/>
- Kompas (2019a, May 13). *Dari Alamat hingga Nama Ibu Kandung*. Kompas.Id. <https://kompas.id/baca/utama/2019/05/13/dari-alamat-hingga-nama-ibu-kandung/>
- Kompas (2019b, May 14). *Data Dipakai untuk Kejahatan*. Kompas.Id. <https://kompas.id/baca/utama/2019/05/14/data-pribadi-jadi-akses-kejahatan/>
- Kompas (2019c, May 25). *"Fintech Lending", Peluang Investasi Masa Kini*. Kompas.Id. <https://kompas.id/baca/utama/2019/05/25/fintech-lending-peluang-investasi-masa-kini/>
- Kontan (2019a, May 20). *Luncurkan pinjaman online, bank menantang fintech*. Kontan.Co.Id. <https://keuangan.kontan.co.id/news/luncurkan-pinjaman-online-bank-menantang-fintech>
- Kontan (2019b, May 23). *Pelaku bisnis fintech lending mulai menjalar ke berbagai daerah*. Kontan.co.id. <https://keuangan.kontan.co.id/news/pelaku-bisnis-fintech-lending-mulai-menjalar-ke-berbagai-daerah-1>
- Nabila, M. (2018, July 19). *Hiruk Pikuk KTA Online, Produk Kartu Kredit Virtual Masa Kini*. Dailysocial.id. <https://dailysocial.id/post/hiruk-pikuk-kta-online-produk-kartu-kredit-virtual-masa-kini>
- Merleau-Ponty, M. & Landes, D. A. (2013). *Phenomenology of Perception*. Taylor and Francis.
- Nurdinisari, R. (2013). *Perlindungan Hukum Terhadap Privasi dan Data Pribadi Pengguna Telekomunikasi dalam Penyelenggaraan Telekomunikasi Khususnya dalam Menerima Informasi Promosi yang Merugikan (Spamming)*. Thesis. Universitas Indonesia. <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20334335-T32602-Rizka%20Nurdinisari.pdf>
- Perdana, J. (2017, May 23). *Klasifikasi Empat Jenis Fintech Menurut Bank Indonesia*. Marketeers. <http://marketeers.com/fintech-bank-indonesia-klasifikasi/>

- Schueffel, P. (2016). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *SRNS Electronic Journal*, 4. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3097312>
- Suara (2019a, February 13). *Satgas Waspada Investasi Blokir Kegiatan 231 Perusahaan Fintech Ilegal*. Suara.com. <https://www.suara.com/bisnis/2019/02/13/195625/satgas-waspada-investasi-blokir-kegiatan-231-perusahaan-fintech-ilegal>
- Suara (2019b, February 27). *OJK Beberkan Pentingnya e-KYC Bagi Lembaga Keuangan Terlebih Fintech*. Suara.Com. <https://www.suara.com/bisnis/2019/02/27/134529/ojk-beberkan-pentingnya-e-kyc-bagi-lembaga-keuangan-terlebih-fintech>
- WE Online (2019, May 4). *Didominasi Pinjaman Online, Investasi Fintech di Indonesia Capai Rp142 Triliun*. Warta Ekonomi. <https://www.wartaekonomi.co.id/read226398/didominasi-pinjaman-online-investasi-fintech-di-indonesia-capai-rp142-triliun.html>
- Yuwinanto, H. P. (2012). *Privasi Online dan Keamanan Data*. Unair. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-palim0d249692cafull.pdf>
- Zaki, M. J. & Meira Jr, W. (2014). *Data Mining and Analysis: Fundamental Concepts and Algorithms*. Dalam J. Wagner (ed.). <https://books.google.com/books/ab> out/Data\_Mining\_and\_Analysis.htm?l?id=Gh9GAAQBAJ