

An aerial, black and white photograph of a dense city skyline, likely New York City, featuring numerous skyscrapers and a river. Overlaid on the image is a network of white lines connecting various points, suggesting a digital or financial network.

Asosiasi
FinTech
Indonesia
(AFTECH)

Insight Industri FinTech:
**Annual Member
Survey 2018**



fintech
indonesia



Niki Santo Luhur

- Ketua Asosiasi FinTech Indonesia (AFTECH)
- Pendiri Identitas Digital Indonesia
- Diangkat sebagai Penasihat Khusus oleh Kementerian Komunikasi dan Teknologi Informasi (Kemenkominfo, Republik Indonesia) (2018)
- Pernah menjabat sebagai Presiden Komisaris Kartuku
- Terdaftar sebagai Tech-InAsia's Southeast Asia Top 30 tech founder (2015)
- Terpilih sebagai Endeavour High Entrepreneur pertama Indonesia (2012)

Pesan dari Ketua Kami

Tentang Asosiasi FinTech Indonesia (AFTECH)

Asosiasi FinTech Indonesia (AFTECH) adalah asosiasi yang menyatukan perusahaan-perusahaan dan lembaga-lembaga dalam sektor jasa keuangan yang mengadopsi kemajuan teknologi dalam menjalankan bisnisnya. AFTECH didirikan pada tahun 2016 dengan visi untuk mendorong inklusi keuangan melalui layanan keuangan digital, dan misi mendukung target inklusi keuangan melalui peningkatan akses, penggunaan, dan kualitas layanan keuangan.

Pada Desember 2018, AFTECH memiliki lebih dari 200 anggota yang meliputi: startup, lembaga keuangan, dan perusahaan teknologi. Lebih dari 175 anggota AFTECH adalah startup FinTech dengan model bisnis yang luas, termasuk: pembayaran, pinjaman digital, manajemen kekayaan, equity crowdfunding, provisi pasar, dan insurtech. AFTECH berperan dalam advokasi kebijakan dan mendorong pengembangan profesional anggotanya. Asosiasi ini berfungsi sebagai inkubator Self-Regulatory Organization (SRO) untuk semua fintech vertikal, mempersiapkan mereka untuk mencapai tingkat kematangan dan skala untuk menjadi SRO independen.

FinTech untuk Inklusi Keuangan

Presiden Joko Widodo mengumumkan bahwa ia ingin 75% orang Indonesia masuk dalam sektor jasa keuangan pada tahun 2019. Namun, sesuai data Findex Bank Dunia 2017, hanya 48,9% orang Indonesia masuk dalam jasa keuangan. Sehingga terjadi selisih sebesar 26,1%, atau setara dengan memasukkan 52 juta orang Indonesia ke dalam industri jasa keuangan.



Dewi Fadjarsarie Handajani, Analis Eksekutif Senior Kendali Mutu dan Pemantauan Pengawasan Sektor, APU PPT, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang sedang memberi informasi tentang Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme di Expert Gym AFTECH

Saat ini, sudah ada sebanyak 1,5 juta titik kontak (touchpoints) yang dimiliki institusi keuangan konvensional. Selain itu, sepertiga dari mereka yang tidak memiliki rekening bank menyatakan jarak sebagai penghalang terbesar untuk mengakses dan menggunakan produk dan layanan keuangan.

Indonesia memiliki potensi besar untuk memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas inklusi keuangan. Mengingat pasar ponsel dan digital yang berkembang pesat di Indonesia, fintech dapat memainkan peran penting dalam mempercepat inklusi keuangan. Hampir 70% dari penduduk yang tidak memiliki rekening bank memiliki ponsel (SNKI Website, 2017), yang sebenarnya dapat dimasukkan ke dalam sistem keuangan melalui 3 juta agen pembayaran fintech (Survei Anggota Tahunan AFTECH, 2017).

Berikut ini adalah kontribusi penting fintech terhadap inklusi keuangan, yaitu: peningkatan transaksi e-money sebesar 70% (dari Mar-Des 18) dan peningkatan penyaluran pinjaman sebesar 289% selama periode yang sama; dan pertumbuhan yang signifikan pembiayaan yang diberikan oleh pinjaman fintech kepada sekitar 4,35 juta peminjam.

Untuk mempercepat pertumbuhan inklusi keuangan fintech lebih lanjut, maka diperlukan kerangka kerja regulasi yang lebih koheren dan mendukung.

Kerangka regulasi di sektor FinTech Indonesia terus membaik, terutama pada kejelasan dan transparansi sehingga menarik lebih banyak pemain untuk memasuki industri tersebut. Dalam melakukan upaya advokasi untuk menciptakan kepastian peraturan, AFTECH melalui kelompok kerjanya bekerja sama dengan lembaga-lembaga pemerintah utama yang mengatur dan mengawasi beragam bidang sektor teknologi jasa keuangan, yaitu: Sekretariat Dewan Nasional Keuangan Inklusif (SDNKI), Bank Indonesia



AFTECH dan Pimpinan Digital Financial Innovation (IKD) OJK pada hari pengumuman cluster Batch I untuk Regulator Sandbox

(BI), serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Selain itu, AFTECH juga bekerja sama dengan lembaga pemerintah terkait lainnya, seperti: Kementerian Komunikasi dan Teknologi Informasi (KEMENKOMINFO), Kementerian Perdagangan (KEMENDAG), Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS), serta Badan Siber Nasional (BSSN) tentang berbagai masalah yang relevan, termasuk identifikasi digital.

Sebagai bagian dari upaya advokasi kebijakan, AFTECH melakukan Survei Anggota Tahunan pada setiap akhir tahun dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana industri FinTech telah berkembang secara umum dan secara khusus bagaimana peraturan dan kebijakan dibentuk. Tahun ini fokus survei ada pada berbagai topik: peraturan, infrastruktur, talenta, inklusi keuangan & literasi di Indonesia.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua perusahaan FinTech yang telah meluangkan waktu dan mengisi survei. Dan kepada semua anggota kami yang telah mendukung AFTECH melalui partisipasi dalam berbagai acara AFTECH, Talk Shows dan PokJa (Kelompok Kerja). Kami mengharapkan dukungan yang berkelanjutan dari para member kami, Lembaga Keuangan, Knowledge Partner, dan para mitra teknologi yang telah membantu AFTECH dalam membentuk praktik terbaik untuk industri fintech.

**Niki Santo Luhur,
Ketua,
Asosiasi FinTech Indonesia (AFTECH)**

Metodologi



01

Definisi

Asosiasi FinTech Indonesia (AFTECH) mendefinisikan FinTech sebagai lembaga di sektor jasa keuangan yang mengadopsi kemajuan teknologi dalam menjalankan bisnis mereka.

Ada tiga kategori utama FinTech dalam survei ini: (i) Pembayaran Digital, yang mencakup E-money/mobile wallet, pengiriman uang, gateway pembayaran, solusi POS, jaringan agen pembayaran, pembayaran tagihan, dukungan penerbit pembayaran; (ii) Pinjaman Online, yang mencakup, pinjaman off-balance untuk konsumen dan bisnis dan pinjaman on-balance untuk konsumen; dan (iii) kategori Vertikal lainnya.

Kategori Vertikal lainnya termasuk: (i) Market provisioning, (ii) Fintech Pasar Modal, (iii) Manajemen Keuangan, (iv) Crowdfunding, (v) Insuretech, (vi) Analisis Data & Kecerdasan Buatan, serta (vii) vertikal lain yang bersifat sektor agnostik, seperti, platform emas online, penyedia e-KYC, platform keterlibatan advokasi software-as-a-service (SaaS), platform administrasi pajak online, dan penasihat utang konsumen.



02

Desain Survei

AFTECH melakukan Annual Member Survey pada setiap akhir tahun untuk memahami pandangan para anggotanya terhadap perkembangan kebijakan dan kerangka kebijakan di Indonesia.

Kuesioner terdiri dari 5 bagian:

- FinTech Profiling memberikan ringkasan profil responden
- Regulatory Outlook memberikan informasi tentang seberapa cepat proses approval dan hambatan peraturan yang dihadapi oleh responden
- Inklusi Keuangan fokus pada program/inisiatif saat ini yang diadopsi oleh responden untuk mengurangi masalah keuangan inklusif dan literasi keuangan
- Infrastructure for FinTech berfokus untuk memahami isu yang muncul dalam kaitannya untuk membangun ekosistem fintech yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.
- Keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia terampil merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi industri Fintech.

Inklusi Keuangan dan Infrastruktur untuk FinTech baru ditambahkan untuk memahami inisiatif dan program yang dilakukan oleh berbagai pemain fintech. Juga untuk mendapatkan perspektif tentang hambatan peraturan, untuk para member AFTECH dalam mencapai tujuan.



03

Pengumpulan Data

AFTECH menyebarkan kepada para anggota sebuah kuesioner yang berisi 66 pertanyaan. Kuisisioner ini termasuk pertanyaan wajib dan tidak wajib. Pertanyaan-pertanyaan tidak wajib terutama terkait dengan investasi, sedangkan pertanyaan-pertanyaan wajib terkait dengan opini.

Kuesioner diedarkan secara online pada Desember 2018. Sebanyak 73 responden berpartisipasi. Namun, tanggapannya bervariasi untuk pertanyaan yang tidak wajib tergantung pada kenyamanan responden dalam mengungkapkan data.

Harap dicatat: Sejumlah pertanyaan pada seluruh survei yang ditanyakan kepada responden memiliki beberapa pilihan, yaitu responden dapat memilih lebih dari satu opsi untuk pertanyaan itu. Persentase tersebut jika ditambahkan lebih dari 100%.



04

Analisis Penelitian

AFTECH menggunakan campuran penelitian primer dan sekunder untuk analisis. Bagian pertama tentang Tinjauan Industri dikompilasi dengan menggunakan penelitian sekunder. Namun, bagian lain dari laporan ini menggunakan data yang dikumpulkan dari survei.

Hasil Analisa dari survei ini juga memberikan informasi dan pandangan yang lebih luas atas apa telah dibangun oleh AFTECH selama bertahun-tahun dalam mewakili industri Fintech.

Semua informasi dalam laporan ini diklasifikasikan ke dalam tiga kategori Utama, yaitu: (i) Pembayaran Digital, (ii) Pinjaman Online, dan (iii) Kategori Vertikal lainnya. Namun, apabila hasil survey menunjukkan tren jawaban yang konsisten pada setiap kategori, laporan ini hanya akan menampilkan data agregata.

Daftar Isi

01	Gambaran Umum Industri FinTech	1
02	Profil FinTech di Indonesia	6
03	Tinjauan Peraturan	11
04	Infrastruktur Industri FinTech	14
05	Sumber Daya Manusia	21
06	Inisiatif Inklusi Keuangan	24

FinTech Di Indonesia: Tinjauan Industri

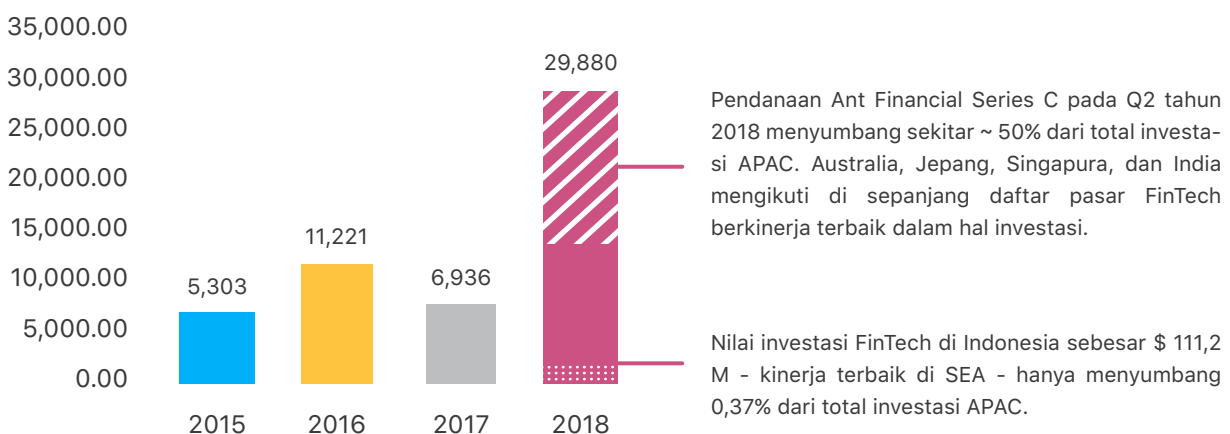
Sejak berdirinya AFTECH tiga tahun lalu, industri FinTech telah berevolusi dan terjadi peningkatan jumlah anggota AFTECH. Pada Desember 2018, anggota AFTECH telah meningkat menjadi 178 perusahaan dari sebelumnya, enam anggota pendiri. Industri tersebut telah membuktikan bahwa ia dapat menawarkan layanan keuangan yang melengkapi untuk segmen pasar yang lebih luas dan lebih beragam. Dengan jangkauan digital dan kemampuan yang gesit dalam berinovasi, FinTech berada pada posisi terbaik untuk menyediakan layanan/produk keuangan yang disesuaikan bagi masyarakat yang belum terlayani dan yang tidak memiliki rekening bank dan karenanya hal ini mendorong inklusi keuangan.

Pertumbuhan Investasi pada FinTech

Survei Grup Tryb menunjukkan bahwa investor memiliki optimisme di sektor FinTech di Asia Tenggara - dan Indonesia dipandang sebagai pasar yang paling menarik. Survei Accenture mengungkapkan bahwa pada 2018, investasi FinTech di Indonesia meningkat sebesar 93% mencapai total US \$ 111,2 Juta.

Keseluruhan Kegiatan Investasi

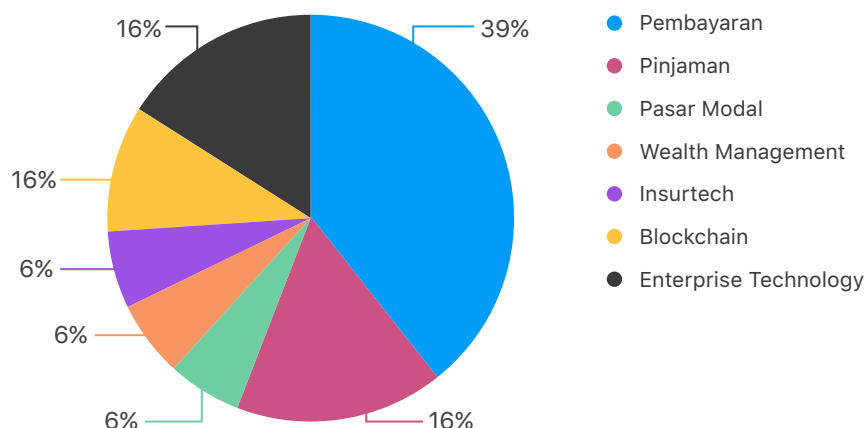
APAC Investasi FinTech (dalam \$Juta)



Sumber: Accenture Research Analysis on CB Insights Data 2018

Tren Investasi berdasarkan Model Bisnis

Berdasarkan survei Tryb Group Limited Partner pada tahun 2018, mengungkapkan bahwa di dalam negara Asia Tenggara (ASEAN) terdapat beberapa sector trend yang cukup attraktif, yaitu :



Penggunaan FinTech yang Cepat

Pembayaran Digital FinTech

70%

Peningkatan dalam transaksi e-money periode bulan Maret-Des '18

Total Transaksi

Berdasarkan Nilai Transaksi 2018 (entire year)

Rp 47 Triliun

Berdasarkan Volume 2018 (entire year)

2.9 Juta

48%

Peningkatan volume e-money periode bulan Mar-Des '18

Total Instrument e-money

Per Des 2018 – kumulatif

167 triliun

Meskipun sektor e-money di FinTech sudah matang, namun sektor ini juga masih terus menerus memberikan nilai lebih kepada para penggunanya. Diantaranya yaitu berkisar pada transaksi online dan offline; pembayaran tagihan; pembayaran zakat; dan juga untuk fitur pembayaran PayLater suku Bunga nol persen.

Terlepas dari beragam fitur digital yang ditawarkan oleh pelaku industri Payment, adopsi yang cepat juga didorong oleh pelaku industri e-money, dimana mereka telah sukses dalam memperoleh transaksi yang inten (transportasi, F&B, dll)

Pinjaman Online FinTech

567%

Peningkatan Pencairan Dana Pinjaman Periode Feb-Des '18

Total Pencairan Dana Pinjaman

Des '18 – kumulatif

Rp 22.6 Triliun

dari Pemberi Pinjaman

Des '18 – kumulatif

207.507

251%

Peningkatan Jumlah Angka Peminjam Periode bulan Feb-Des '18

Peminjam

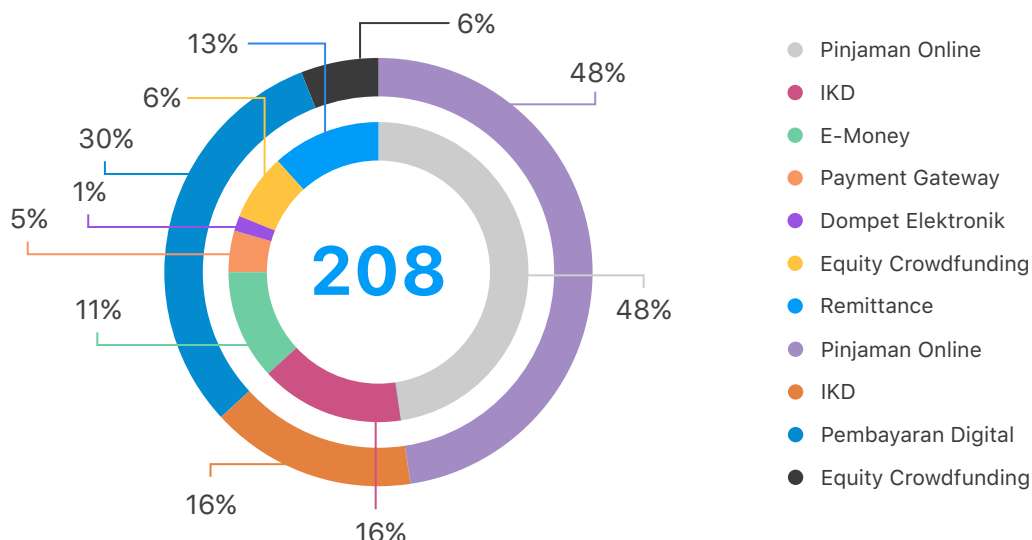
Des '18 – kumulatif

4.35 Juta

Dari total jumlah Peminjam Pinjaman Online, berdasarkan data statistik OJK, diketahui bahwa: 84% berasal dari pulau Jawa, dan sisanya 16% berasal dari luar pulau Jawa. Adapun untuk data pemberi pinjaman, diketahui bahwa 75% berasal dari pulau Jawa, 24% berasal dari luar pulau Jawa (tapi masih di Indonesia), sedangkan 1% lainnya adalah pemberi pinjaman internasional.

Pinjaman Online terus mengalami pertumbuhan selama periode Februari hingga Desember 2018. Dengan jumlah peminjam tumbuh sebesar 251% dan total pinjaman yang disalurkan ke 88 pemain aktif (data Des 2018) mencapai Rp 22,6 Triliun pada Des 2018. Meskipun demikian, pelaku Pinjaman Online telah berhasil mempertahankan suku bunga NPL cukup rendah, pada Desember 2018, NPL tercatat 1,45%.

Pengembangan Startups FinTech di Indonesia



Per 2018, jumlah total pemain FinTech yang berlisensi/ terdaftar telah mencapai sebanyak 208 perusahaan (hal ini dihitung untuk mencerminkan seberapa banyak jumlah perusahaan FinTech yang berlisensi atau terdaftar di Pemerintahan Indonesia). 178 dari jumlah tersebut merupakan anggota AFTECH (per Des 2018).

Inovasi Keuangan Digital (IKD - Digital Financial Innovation) adalah segmen dari FinTech di luar pembayaran dan pinjaman vertikal yang diatur berdasarkan POJK 13/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital. Segmen tersebut terdiri dari Pemain FinTech yang berasal dari vertikal seperti: Wealth Management, investasi, insuretech, Data & Artificial Intelligence, alternate credit scoring, open marketplaces, dan lainnya. Perlu dicatat bahwa implikasi dari peraturan IKD adalah bahwa anggota vertikal tersebut dinilai dalam OJK Regulatory Sandbox yang masih dalam proses hingga Desember 2018.

Pengembangan Startups FinTech di Indonesia

Kategori	Lisensi	Jumlah Pemegang Lisensi	Penerbit	Catatan
Pinjaman Online	Pinjaman Online	88 (per Des 2018)	OJK IKNB Departemen (Lembaga Keuangan Non Bank)	Diatur berdasarkan POJK 77/POJK.01/2016
Inovasi Keuangan Digital	Daftar & Pendaftaran IKD	34	OJK IKD	Diatur berdasarkan POJK 13/POJK.02/2018 Semua vertikal FinTech di luar Pinjaman Online, Pembayaran Digital, Equity Crowdfunding berada dalam kategori lisensi ini
Pembayaran Digital	Payment Gateway	11	Bank Indonesia	Diatur berdasarkan PBI 18/40/PBI/2016
	E-Wallet	3	Bank Indonesia	Diatur berdasarkan PBI 18/40/PBI/2016 Salah satu cara untuk membedakan antara E-Money dan E-Wallet adalah sumber dana untuk top-up, dimana dalam E-Wallet Anda dapat menggunakan kartu debit/kredit di samping transfer bank/top-up offline
	E-Money	22	Bank Indonesia	Diatur berdasarkan PBI 20/6/PBI/2018
	Pengiriman Uang		Bank Indonesia	Diatur berdasarkan PBI 19/12/PBI/2017
Equity Crowdfunding	Equity Crowdfunding	OJK belum mengeluarkan lisensi berdasarkan vertikal ini karena kebaruan dari peraturan. Dengan pertimbangan pemain ECF berasal Database anggota AFTECH	Departemen Pengawasan Pasar Modal OJK	Diatur berdasarkan POJK 37/POJK.04/2018

Peraturan FinTech

Vertikal	Peraturan	Catatan
Pinjaman Online	POJK 77/POJK.01/2016	Implementasi peraturan ini dikelola oleh OJK DP3F (Departemen Pengaturan, Perizinan, dan Pengawasan Teknologi Finansial). Peraturan itu secara khusus relevan untuk Pemain Pemberi Pinjaman FinTech.
Inovasi Keuangan Digital	POJK 13/POJK.02/2018	Dikelola oleh OJK GIKD (Grup Inovasi Keuangan Digital). Peraturan tersebut mengatur ketentuan untuk FinTech Regulatory Sandbox Indonesia. Ini bertujuan untuk menyediakan kejelasan peraturan untuk kategori FinTech yang belum secara spesifik diatur oleh BI/OJK/kementerian lini lainnya.
Payment Gateway	PBI 18/40/PBI/2016	PBI PTP dikelola oleh BI DKSP (Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran – Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran). Kebijakan ini mencakup ketentuan (perizinan dan seterusnya) yang berlaku untuk semua Sistem Pembayaran Operator (termasuk gateway pembayaran, e-wallet, switching, kliring, dll.)
E-Wallet	PBI 18/40/PBI/2016	
E-Money	PBI 20/6/PBI/2018	Implementasi peraturan ini sebagian besar merupakan tinjauan umum oleh BI DKSP (Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran). Peraturan ini secara spesifik mengatur operasional uang elektronik, termasuk perizinan, persyaratan hukum & modal, ketentuan untuk dana & transaksi mengambang, dll.
Pengiriman uang	PBI 19/12/PBI/2017	Pengiriman Uang PBI dipantau oleh BI DKSP .
Equity Crowdfunding (ECF)	POJK 37/POJK.04/2018	terbaru yang diterbitkan. Badan yang bertanggung jawab adalah Departemen Pengawas Pasar Modal OJK. Peraturan ini pada dasarnya mengatur tiga pemangku kepentingan utama yang terlibat dalam model bisnis ECF: platform ECF, ekuitas penerbit, dan investor ritel.

Lembaga atau Kementerian yang memiliki wewenang regulasi yang mempengaruhi industri Fintech di Indonesia:



1. Kebijakan pembayaran
2. Jaringan Agen LKD
3. API Terbuka (Bank x FinTech)
4. E-KYC/Digital Identity
5. Database Berbagi Penipuan



E_KYC/ Identitas Digital



1. Inovasi Keuangan Digital
2. Equity Crowdfunding
3. Transaksi agen reksa dana online
4. Fraud Sharing Database



Kejelasan Perpajakan FinTech & Insentif



1. Inklusi Keuangan (inisiatif UMKM)
2. Crowdfunding Ekuitas:
3. Database penerbit potensial



Equity Crowdfunding: IDX sebagai badan yang ditunjuk untuk ECF



E_KYC/ Identitas Digital



Inklusi Keuangan



Inklusi Keuangan (Pembayaran G2P)



Equity Crowdfunding: database penerbit potensial



1. Inklusi Keuangan
2. Crowdfunding Ekuitas: database penerbit potensial



Equity Crowdfunding: database penerbit potensial



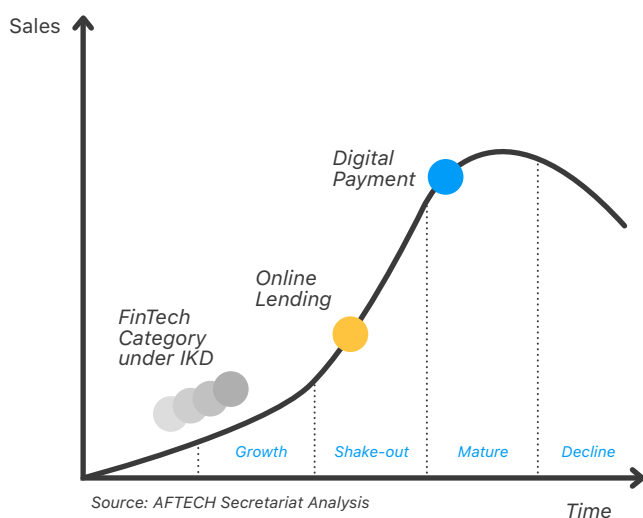
Inklusi Keuangan (Pembayaran G2P)

Kematangan Sektor FinTech

Perusahaan start-up FinTech di seluruh kategori mengalami dinamika yang berbeda di *market*. Dalam hal ini, kematangan industri dianalisis dengan menggunakan dua indikator kualitatif utama: angka pertumbuhan (pertumbuhan volume atau nilai transaksi, akuisisi pengguna, dll.) serta jumlah pemain yang beroperasi di dalam sub-sektor. Diperingkat berdasarkan kematangan, Sektor Pembayaran Digital saat ini memimpin industri, kemudian diikuti oleh Pinjaman Online. Kategori lain dari FinTech umumnya cocok dengan fase "pertumbuhan", dengan tingkat pertumbuhan yang bervariasi pada beragam vertikal.

Kategori	Fase Kematangan	Catatan
Pembayaran Digital	Kematangan	Pembayaran Digital adalah sub-sektor yang telah mencapai kematangan yang cukup besar dibandingkan dengan lainnya. Hal ini terlihat dari bagaimana persaingan pasar antar pemain pembayaran telah terkonsolidasi (melalui kolaborasi, merger & akuisisi) menjadi beberapa nama besar. Pertumbuhan angka umumnya masih positif, tetapi relatif lebih rendah dari Sektor Pinjaman Online.
Pinjaman Online	Shake-out	Meningkatkan ukuran dan permintaan pasar, luar biasa bahwa pinjaman <i>online</i> saat ini mengalami pertumbuhan yang tajam dan cepat. Berdasarkan informasi <i>pipeline</i> registrasi lisensi OJK (per Februari 2019 - 99 terdaftar, 11 dalam proses, dan lebih dari ~100 permohonan masih belum diselesaikan) menunjukkan fragmentasi yang mencirikan industri fase pertumbuhan. Meski belum terlalu stabil, saat ini beberapa pemain besar sudah mulai berkonsolidasi.
Lainnya (termasuk Pasar Keuangan, Perencanaan keuangan, Insurtech, Equity Crowdfunding, Wealth Management, dll.)	Pertumbuhan	<ul style="list-style-type: none"> Peraturan IKD OJK memungkinkan bermunculan bisnis model Fintech baru di pasar. POJK 37 juga diatur untuk memulai pertumbuhan banyak pemain ECF di Indonesia. Tren investasi Fintech mulai bergeser ke Wealth Management, pasar modal (teknologi investasi), dan solusi Finansial Perusahaan lainnya. Pengumuman OJK IKD <i>Cluster</i> (12 <i>Cluster</i>) serta permohonan perizinan Departemen Pengawas Pasar Modal OJK mengungkapkan penambahan sekitar 10 start-up FinTech beroperasi dalam dimensi pasar modal sejak akhir 2018 hingga awal 2019. Literasi keuangan konsumen adalah penggerak utama yang mendorong adopsi fintech.

Grafik



Pertumbuhan

Dalam fase ini, berbagai kategori/model bisnis FinTech perlahan-lahan mulai mendapatkan daya tarik pasar. Secara keseluruhan, tergantung pada sejauh mana fase pertumbuhan, pengalaman start-up berkisar mulai dari peningkatan/ kenaikan pendapatan bahkan peningkatan profitabilitas.

Shake-out

Fase gejolak ditandai oleh fragmentasi tinggi pemain di tahap awal dan konsolidasi selanjutnya dari pemain selama tahap berikutnya. Saat sektor ini bergerak maju mencapai kematangan, pemain yang lebih kecil dan kurang berkembang secara alami kalah dari pemain yang lebih besar dan lebih maju melalui banyak strategi keluar.

Kematangan

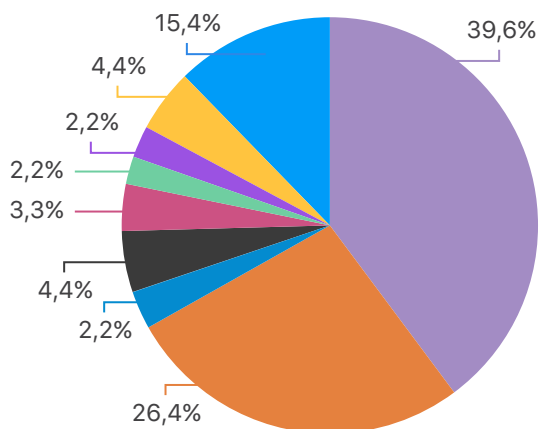
Konsolidasi pasar ke beberapa pemain besar dan penurunan tingkat pertumbuhan adalah beberapa fitur sub-sektor dalam fase kematangan. Pada tahap ini, sektor ini telah mencapai kejenuhan yang cukup besar dan para pendatang baru di pasar sering menghadapi tantangan yang signifikan dalam memperoleh pangsa pasar.

Di antara responden Survei Anggota Tahunan AFTECH, mayoritas dari mereka adalah pemain fintech Pinjaman *Online*, Pembayaran Digital dan *Market Provisioning*. Dalam kategori Pinjaman *Online*, ~ 95% mempraktekkan peminjaman di luar neraca, sedangkan di dalam kategori Pembayaran Digital distribusi model bisnis tersebar merata.

Jumlah presentasi responden pada saat ini adalah sebanyak (16,4%), namun kami melihat lebih banyak para pelaku bisnis yang melakukan perluasan ke model bisnis fintech lainnya di masa depan. Perluasan ini tidak hanya vertikal tetapi juga horisontal dalam pengertian untuk penetrasi kewilayahan. Sekitar ~50% atau lebih responden fintech telah menyebutkan bahwa mereka ada di daerah lain di pulau Jawa, di samping Jabodetabek, serta di daerah di luar pulau Jawa.

Teknologi utama yang biasa digunakan oleh responden fintech adalah: E-KYC, *payment gateway*, *big data*, dan *cloud infrastructure*. Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk memiliki peraturan 'light-touch and safe harbor' di dalam teknologi ini.

Jenis-jenis Perusahaan FinTech

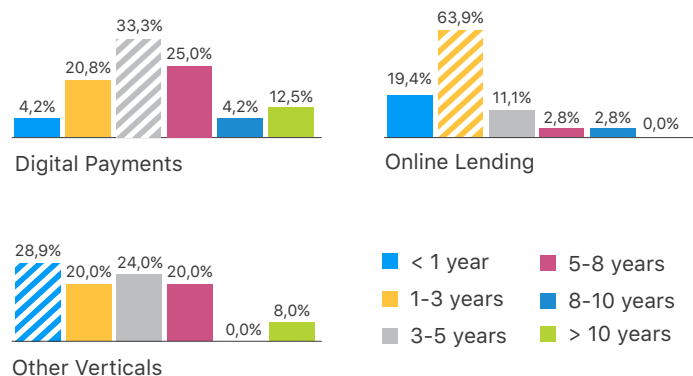


- Pinjaman Online
- Pembayaran Digital
- Market Provisioning
- Capital Markets
- Financial Management
- Crowdfunding
- InsureTech
- Data Analytics & AI
- Sector Agnostic

3 kategori responden teratas dalam survei kami adalah:

(1) Pinjaman Online (2) Pembayaran Digital dan (3) Market Provisioning.

Usia Perusahaan (Sejak Pendirian)



Secara agregat, 42,5% responden fintech berusia 1-3 tahun.

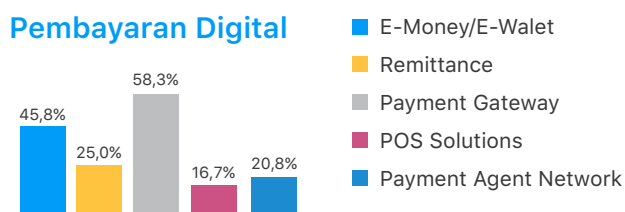
Pembayaran Digital adalah kategori yang paling matang berdasarkan tahun operasi di mana **33,3% perusahaan telah beroperasi selama 3-5 tahun dan 17,50% beroperasi selama lebih dari 10 tahun.**

Berdasarkan profil responden fintech, sebagian besar Pinjaman *Online* FinTech telah berdiri selama **1-3 tahun.**

Untuk kategori Fintech di luar yang tersebut di atas, dikategorikan sebagai 'Vertikal Lainnya'. Selanjutnya untuk Vertikal lainnya ini, tingkat kematangan ditentukan berdasarkan tahun beroperasinya perusahaan Fintech tersebut dimana memiliki variasi pada semua kategori. Namun berdasarkan hitungan yang paling menonjol menunjukkan bahwa 28% umumnya berada pada tahun operasi pertama mereka. shows 28% being in their first operating year.

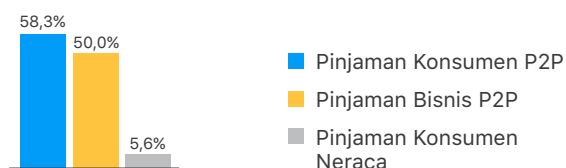
Sub Segment Perusahaan FinTech

Pembayaran Digital



Berdasarkan grafik di atas, diketahui meskipun responden pembayaran digital menunjukkan distribusi model bisnis yang cukup wajar, namun beda halnya dengan **Payment Gateway** yang menjadi tipe yang paling umum, kemudian diikuti oleh E-Money/E-Wallet.

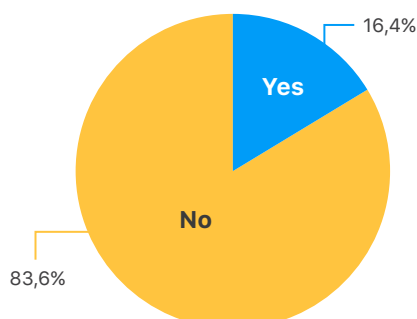
Pinjaman Online



Di antara responden pinjaman online Fintech, pinjaman di luar neraca adalah yang paling menonjol.

Secara keseluruhan, berdasarkan grafik disamping diketahui bahwa **Pinjaman Konsumtif P2P**, merupakan platform model bisnis yang menghubungkan antara investor dengan calon peminjam (individu), dan **Pinjaman Bisnis**, yang merupakan platform model bisnis yang menghubungkan antara investor dengan calon UMKM yang memiliki potensi bisnis, dua hal tersebut adalah dua kategori utama dalam Pinjaman Online dengan masing-masing angka presentasi sebesar 58% dan 50% responden Pinjam Online yang memiliki model bisnis ini.

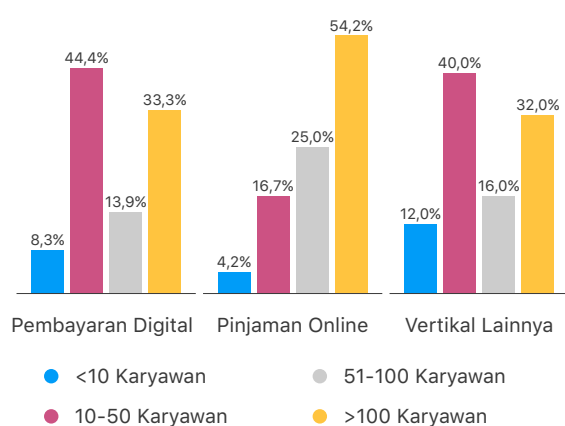
Apakah perusahaan anda telah mengubah/memperluas model bisnisnya ?



16,4% responden FinTech mengaku telah mengubah/melakukan **perluasan ke model bisnis lain** dan **83,6%** mengklaim bahwa mereka **tidak pernah berubah/melakukan perluasan model bisnis mereka**.

Namun, dengan peraturan baru OJK tentang *Regulatory Sandbox* yang mendorong inovasi, kami yakin akan ada lebih banyak pemain FinTech yang terpacu untuk melakukan eksperimen, mencoba dan memperluas model bisnis mereka ke kategori lain.

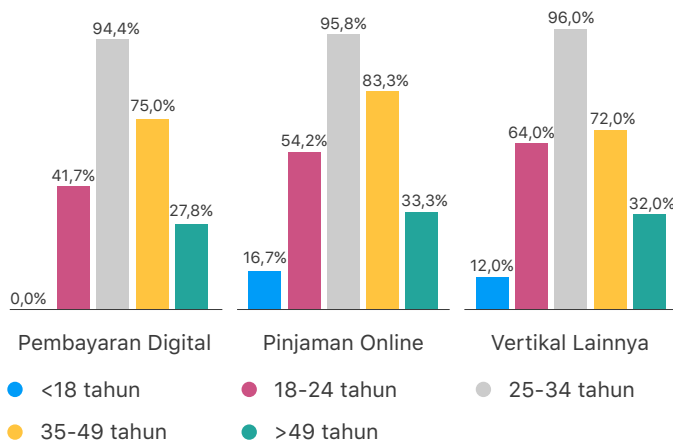
Jumlah Karyawan



Tercermin dari usia perusahaan, mayoritas dari perusahaan Pinjaman Online adalah sebanyak **(54,2%)** dan responden FinTech Lainnya sebanyak **(40%)** menunjukkan bahwa mereka adalah perusahaan kecil dengan jumlah karyawan (10-50 karyawan).

Sedangkan perusahaan Pembayaran Digital, yang relatif lebih matang, mayoritas perusahaan **(44,4%)** memiliki lebih dari 100 karyawan (perusahaan besar).

Pasar Sasaran Utama berdasarkan Rentang Usia



Target pasar tampaknya menjadi seragam pada semua Kategori FinTech dengan target pasar tertinggi dan terendah sebagai berikut, pada usia 25-34 tahun, 35-49 tahun, 18-24 tahun, > 49 tahun dan <18 tahun.

Salah satu cara untuk menginterpretasikan data ini adalah, dengan melihat bahwa mungkin ada hubungan antara kelompok umur, **kapasitas finansial** dan **tech-savvy**.

Sebagai contoh, rentang usia yang paling ditargetkan adalah 25-34 tahun (milenium) sebagai rentang usia yang mampu secara finansial dan relatif lebih gemar teknologi.

Penetrasi Pasar Utama

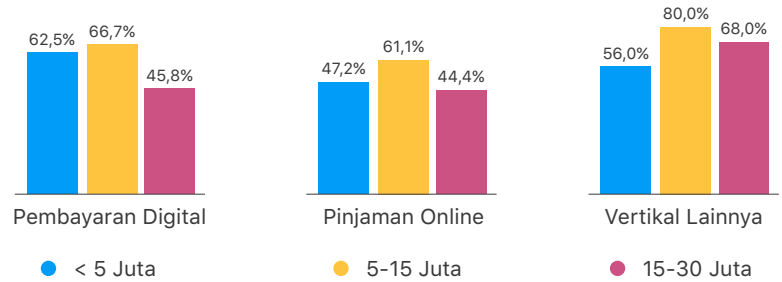


FinTech melakukan penetrasi ke beragam lokasi di Indonesia dengan tingkat bervariasi. Tingkat penetrasi tertinggi terjadi di Jakarta (dengan 95,9% responden FinTech beroperasi di Jakarta), diikuti oleh wilayah Jabodetabek (82,2%).

Di luar wilayah Jakarta dan Jabodetabek, pemain FinTech kebanyakan melakukan penetrasi ke daerah seperti: Bandung, Surabaya, DI Jogjakarta dan Bali.

Meski penetrasi masih terkonsentrasi di kota-kota besar, hasil survei kami juga menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden FinTech (56,2%) mengaku beroperasi di daerah di luar pulau Jawa. Selain itu, 11% responden mengklaim beroperasi di luar negeri Indonesia, hal ini menunjukkan bahwa pelaku FinTech Indonesia ingin juga menjadi pemain regional.

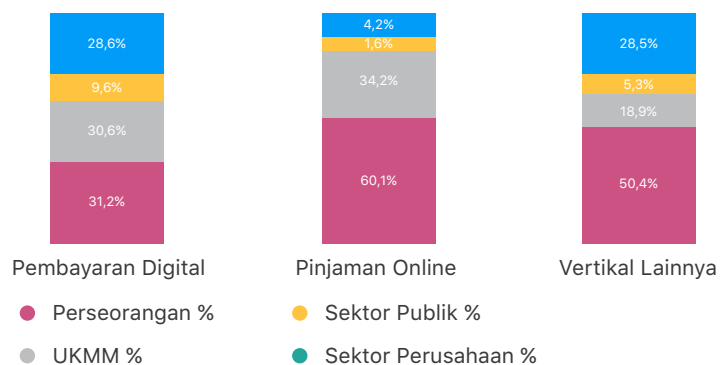
Pasar Target Utama Berdasarkan Pendapatan



Data responden Fintech yang ditunjukkan merupakan target utama untuk segmen konsumtif dengan rata-rata penghasilan perbulan sebesar Rp.5-15 juta rupiah. Pendanaan ini menunjukkan bahwa Fintech melayani **masyarakat dengan penghasilan menengah kebawah**. Data Bank Dunia menunjukkan bahwa ada sekitar 44 juta orang Indonesia yang termasuk dalam kategori ini.

Data tersebut di atas mendukung anggapan bahwa jenis dari produk dan jasa finansial yang ditawarkan oleh industri Fintech telah berhasil merambah segmen masyarakat dengan penghasilan ekonomi menengah kebawah. Hal ini karena layanan yang ditawarkan Fintech sesuai dengan karakteristik transaksi keuangan kalangan masyarakat tersebut dengan frekuensi yang tinggi dan juga jumlah transaksi yang banyak dilakukan oleh segmen masyarakat tersebut.

Pasar Sasaran Utama Berdasarkan Segmen Konsumer



Pembayaran Digital

Sebagai penyedia pembayaran digital, mereka memiliki persentase yang relatif sama target pasar untuk Perorangan, UKM dan Sektor Korporat, dengan masing-masing **31,2%**, **30,6%** dan **28,58%**. Target yang paling rendah adalah **Sektor Publik** (badan pemerintahan, organisasi nirlaba) sebesar **9,63%**.

Online Lending

Target pasar mereka pada segmen konsumen terdiri dari **60% Perorangan** dan **34% UKM**. Sisanya 6% terdiri dari Sektor Publik (badan pemerintahan, organisasi nirlaba) dan Sektor Korporat.

Teknologi Utama yang Digunakan oleh Perusahaan Fintech



70,8%
E-KYC



56,9%
Payment Gateway



48,6%
Big Data



48,6%
Cloud Infrastructure

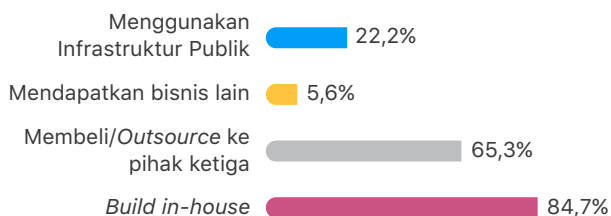


38,9%
AI/Machine-Learning Based



36,1%
Digital Signature

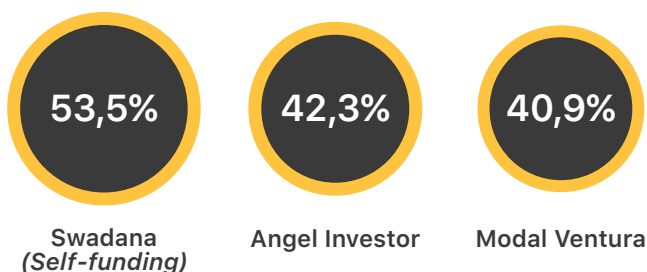
Pengadaan Teknologi oleh Perusahaan Fintech



Faktor/variabel yang dapat berkontribusi pada keputusan pengadaan teknologi yang mendukung *Build in-house* adalah sebagai berikut (tetapi tidak terbatas pada):

- (1) Perlunya menyesuaikan infrastruktur;
- (2) Harga atau Biaya Pengadaan
- (3) Ketersediaan Pasar

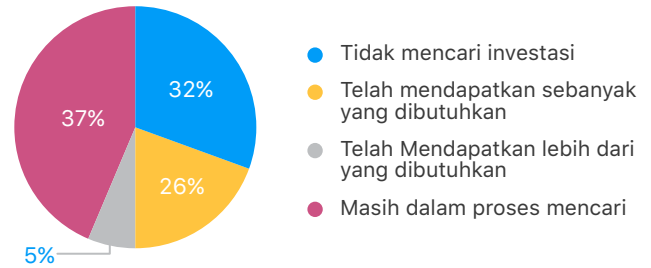
Sumber Utama Investasi



Secara keseluruhan, 3 sumber utama investasi untuk start-up fintech di Indonesia adalah: swadana (*self-funding*), *angel investor*, dan modal ventura.

Sumber dan opsi pendanaan yang dimiliki start-up fintech akan berbeda seiring dengan perkembangan fintech tersebut ke fase pendanaan (*funding round*) yang lebih tinggi.

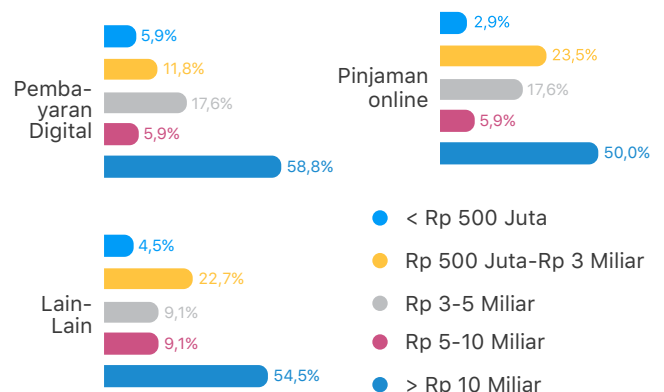
Status Pendanaan pada Start-up Fintech Saat ini



Berdasarkan hasil survey, ragam status pendanaan pada start-up fintech saat ini adalah sebagai berikut:

- (1) 37% responden fintech saat ini dalam proses mencari pendanaan
- (2) 32% saat ini mengaku sedang tidak mencari pendanaan
- (3) 26% mengaku telah mendapatkan pendanaan sebanyak jumlah yang dibutuhkan
- (4) Sementara hanya 5% mengaku telah mendapatkan pendanaan lebih dari jumlah yang dibutuhkan.

Jumlah total Investasi Dinaikkan



Ada pola yang konsisten di semua kategori fintech dalam hal jumlah investasi yang diterima. Sebagaimana yang ditunjukkan pada grafik, mayoritas jumlah investasi yang disalurkan per perusahaan masuk kedalam kategori lebih dari Rp10 Miliar (> Rp10 Miliar).

Apabila dibandingkan dengan jumlah pendanaan yang umumnya diterima oleh startup fintech, dapat dikatakan bahwa mayoritas start up fintech di Indonesia dapat diklasifikasikan kedalam fase pendanaan Seri A atau lebih.

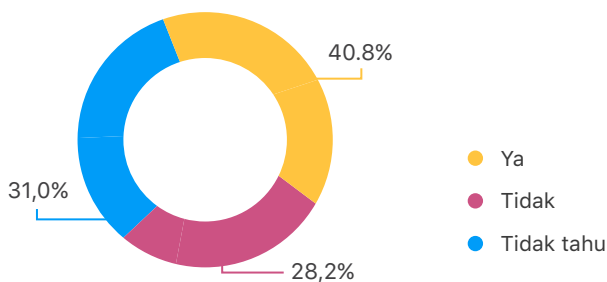
Hal ini dikarenakan, pada tahapan pre-seed, pendanaan berkisar pada angka Rp500 Juta – Rp2 Miliar. Pada Seri A, pendanaan berkisar Rp10 Juta hingga Rp33 Miliar. Pada Seri B, berkisar dari Rp22 Miliar hingga Rp80 Miliar.

03 Gambaran Umum Regulasi Fintech

Ekosistem regulasi yang baik adalah penentu utama yang memungkinkan ketahanan, pertumbuhan, dan keberlanjutan industri. Secara umum, Responden FinTech mengaku cukup puas dengan dukungan investasi yang diberikan pemerintah. Namun, sehubungan dengan kecepatan proses regulasi untuk perizinan atau persetujuan, start-up fintech menyatakan bahwa durasi proses regulasi masih lebih lama dari yang diharapkan. Saat ini, dibutuhkan 3-6 bulan untuk mendapatkan lisensi dan 1-3 bulan untuk persetujuan. Secara khusus, untuk pelaku fintech pembayaran, proses persetujuan dapat memakan waktu lebih dari 3 bulan.

Secara umum, diketahui bahwa penyempurnaan kebijakan dan implementasi akses untuk E-KYC adalah hal diinginkan responden. Dalam kategori pinjaman online dan kategori vertikal lainnya, ditemukan bahwa regulasi atas Open Banking API adalah hal lain yang perkembangannya diharapkan responden. Sedangkan untuk kategori pembayaran digital, penyempurnaan regulasi yang dirahapkan adalah pada pengaturan QR code dan e-money.

Apakah menurut Anda pemerintah telah menyediakan dukungan investasi yang cukup untuk pemain FinTech?



40,85% pelaku FinTech berpendapat bahwa pemerintah telah memberikan dukungan investasi yang memadai. Sementara 28,17% merasa belum mendapatkan dukungan yang cukup dan 30,99% mengaku tidak tahu.

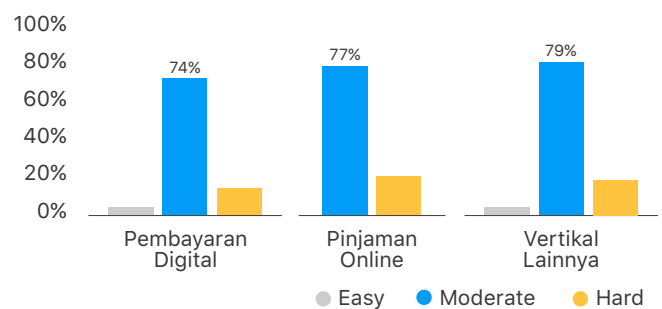
Apa yang harus dilakukan pemerintah untuk dapat mendukung dan meningkatkan investasi pada industri FinTech di Indonesia?

Tiga jawaban utama:

- **Pelonggaran regulasi untuk investasi pada startup fintech**
- **Memberikan skema dukungan alternatif (keuangan dan non-keuangan)**
- **Insentif fiskal untuk investor yang menaruh modal pada startup fintech**

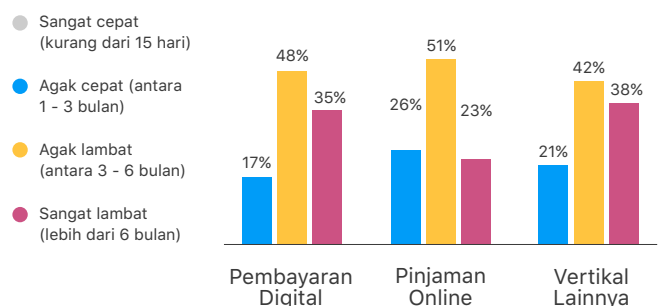
Skema dukungan alternatif dapat berupa inisiatif yang dipimpin pemerintah yang berfokus pada pemberian akses pada investasi swasta untuk startup fintech. Contoh yang baik dari inisiatif tersebut adalah NEXTICORN, sebuah program yang diinisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo).

Pengalaman Anda dalam Mematuhi Regulasi Fintech yang Dibuat Pemerintah:



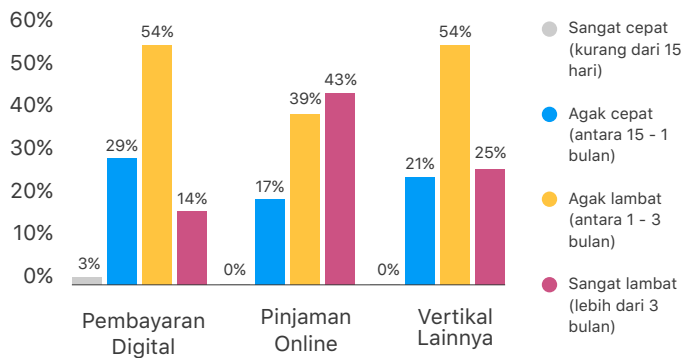
Di semua vertikal fintech, dapat diamati pola jawaban yang hampir identik. Mayoritas FinTech (77%, 74% dan 79% dengan urutan Pinjaman Online, Pembayaran Digital dan Lainnya) mengaku memiliki pengalaman yang "moderat" (tidak ada sulit namun juga tidak mudah) dalam mematuhi kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan fintech. .

Bagaimana Anda Menggambarkan Kecepatan Proses Perizinan?



Setiap kategori fintech diatur dan diawasi oleh lembaga atau departemen dalam lembaga pemerintah yang berbeda-beda. Namun, secara umum (sebanyak 51%, 48% dan 42%, dengan urutan Pinjaman Online, Pembayaran Digital dan Lainnya) responden survey mengaku bahwa poses perizinan dapat diklasifikasikan kedalam kategori agak lambat (3-6 bulan).

Bagaimana Anda Menggambarkan Kecepatan Proses Pengaturan Untuk Persetujuan?



Di luar proses perizinan, start-up fintech juga diwajibkan untuk mengajukan permohonan persetujuan untuk semua kemitraan dan pengembangan produk/fitur yang hendak dilakukan.

Pengalaman responden di setiap fintech secara umum menunjukkan variasi. Dalam sektor Pembayaran Digital dan kategori lainnya, mayoritas mengaku bahwa kecepatan proses persetujuan agak lambat (1-3 bulan). Namun dalam sektor Pinjaman Online, pengalaman responden lebih bervariasi - meskipun 54% perusahaan mengaku bahwa proses persetujuan agak lambat (1-3 bulan, 29% menyatakan bahwa proses persetujuan memakan waktu agak cepat.

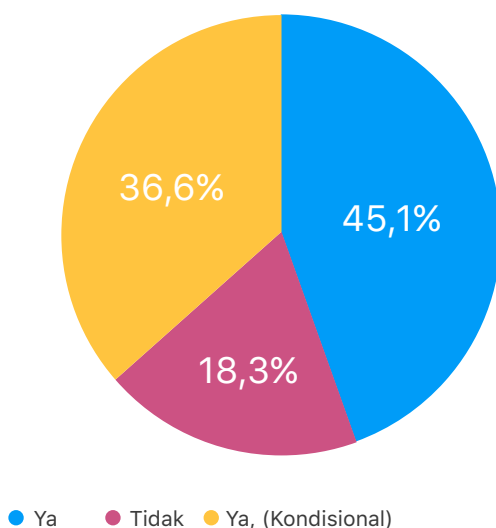
Apa Tantangan Utama dalam Mematuhi Peraturan Pemerintah?

Tiga jawaban utama:

- Kurangnya kejelasan atas poin pengaturan dan prosedur implementasi
- Proses perizinan dan persetujuan yang relatif lambat
- Pengaturan memberatkan startup fintech

Berdasarkan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa diperlukannya sosialisasi lebih lanjut mengenai poin pengaturan dan prosedur implementasi peraturan. Setelah itu, peningkatan efisiensi atas proses perizinan dan persetujuan mengikuti sebagai prioritas kedua bagi responden. Secara umum, tren jawaban diatas konsisten ditemukan di setiap kategori fintech. Namun, khusus pada kategori Sistem Pembayaran, kesulitan dalam berdiskusi dengan regulator juga dinilai sebagai tantangan utama.

Apakah Menurut Anda Pemerintah Telah Memberikan Dukungan yang Memadai untuk Pertumbuhan Industri Fintech?



Mayoritas responden survey menyatakan bahwa pemerintah telah memberikan dukungan yang memadai untuk pertumbuhan industri. Dengan 45,1% mengatakan Ya dan 36,6% juga mengatakan Ya, namun merasa dukungan seharusnya dapat ditingkatkan. Perbaikan/ dukungan yang diharapkan responden FinTech adalah:

- Peraturan dan implemlentasi peraturan yang lebih cepat, lebih mudah dan lebih transparan.
- Dialog publik yang lebih intensif dan partisipasi industri yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan
- Insentif fiskal dan non-fiskal dari pemerintah
- Upaya pemerintah dalam meningkatkan literasi keuangan untuk mendorong adopsi layanan dan produk fintech
- Alokasi sumber daya pemerintah untuk memfasilitasi ruang co-working start-up fintech.

Regulasi/Kebijakan Apa yang Menurut Anda Perlu untuk Disempurkan dan Dikembangkan?

Pembayaran Digital

- Standarisasi QR Code
- Regulasi E-Money
- Regulasi Payment Gateway
- E-KYC

Pinjaman Online

- E-KYC
- Open Banking API
- Mitigasi Penipuan

Vertikal Lainnya

- E-KYC
- Open Banking API

Secara umum, E-KYC adalah kebijakan/peraturan yang menurut responden perlu ditingkatkan.

Sementara dalam kategori Pinjaman Online dan Kategori Fintech Lainnya, selain E-KYC, pengaturan terkait Open Banking API juga merupakan agenda kebijakan yang sangat diantisipasi oleh responden.

Selain itu, kategori Pinjaman Online juga menyatakan bahwa diperlukan pengaturan khusus untuk memitigasi praktik penipuan. Dengan pembangunan infrastruktur *shared-fraud database* sebagai salah satu agenda kebijakan yang diantisipasi.

Dalam kategori Pembayaran Digital, ditemukan bahwa sebagian besar umumnya memprioritaskan aspek regulasi yang berkorelasi secara langsung dengan industri pembayaran, termasuk diantaranya: standardisasi kode QR, serta penyempurnaan pada pengaturan e-money & payment.

Di Area Mana Anda Ingin Melihat Standarisasi Regulasi Untuk Implementasi Kebijakan Yang Lebih Baik? *

Pembayaran Digital

- Proses Persetujuan
- Interoperabilitas
- QR Code

Pinjaman Online

- E-KYC
- Penilaian Resiko Kredit
- Pajak
- Pengaturan terkait batasan bunga

Vertikal Lainnya

- E-KYC
- Pajak
- Investasi
- Interoperability

Pada seluruh Pinjaman Online & Kategori Fintech Lainnya, e-KYC dan pajak adalah dua area yang secara konsisten dirasa membutuhkan kejelasan & standarisasi regulasi yang lebih baik.

Apabila melihat tren dalam masing-masing sektor secara lebih spesifik, dapat dilihat bahwa kategori Pinjaman Online juga menempatkan perbaikan standarisasi dan kejelasan kebijakan atas penilaian risiko kredit dan ketentuan batas bunga sebagai isu prioritas.

Sementara dalam kategori Pembayaran Digital, yang menjadi isu prioritas adalah kejelasan pengaturan atas interoperabilitas instrumen sistem pembayaran ritel serta standarisasi QR Code.

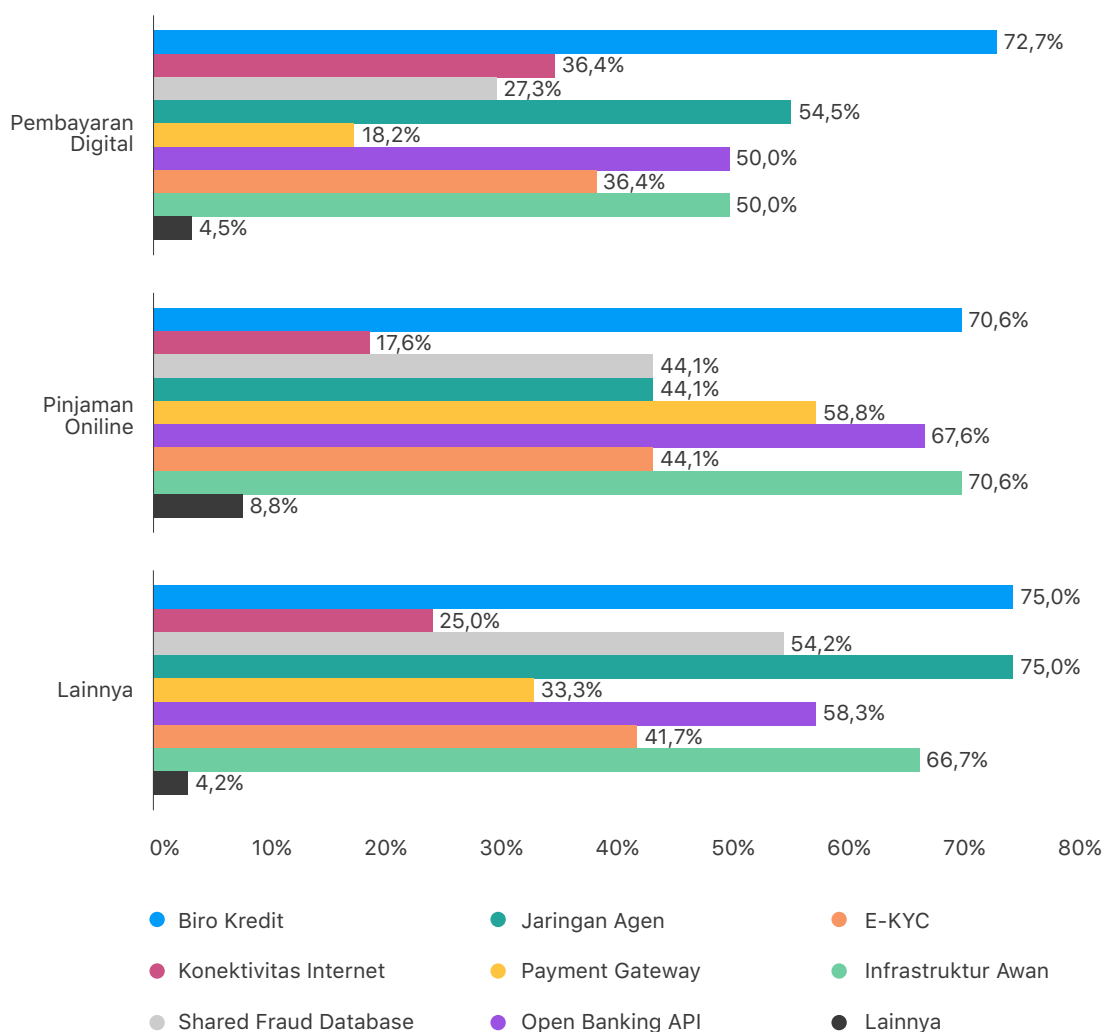
Infrastruktur Industri FinTech

Infrastruktur memainkan peran penting dalam industri FinTech di Indonesia. Bagi responden kami infrastruktur yang dianggap paling krusial mencakup: konektivitas internet, E-KYC, *shared-fraud database*, dan infrastruktur awan. Berdasarkan hasil survey, hambatan dari sisi regulasi dan *reliability* dari infrastruktur yang ada merupakan dua sebab utama yang menyulitkan pelaku fintech untuk mengakses atau mendapatkan infrastruktur yang dibutuhkannya.

Meskipun sebagian besar perusahaan fintech mengikuti standar internasional, tingkat penerapan standar tata kelola perusahaan yang baik masih tetap rendah. Selain itu, prinsip perlindungan konsumen diakui oleh pemain FinTech sebagai hal yang sangat penting. Terutama perlindungan terkait privasi, keamanan dan transparansi data. Disamping itu, hasil survey juga menunjukkan bahwa berbagai langkah telah diambil pelaku fintech dalam upaya penyelesaian keluhan pelanggan dan mekanisme penanganan keluhan.

Sama halnya dengan pengguna, pelaku fintech juga terpapar pada praktik penipuan. Contoh yang paling umum meliputi: penilaian data yang tidak kredibel, pencurian rekening, dan transaksi yang mencurigakan.

Infrastruktur Apa yang Penting bagi Bisnis Anda?

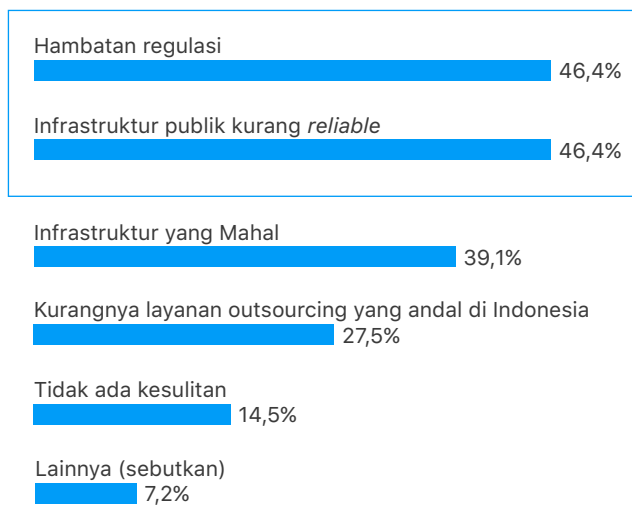


Tren peringkat kebutuhan infrastruktur terlihat hanya berbeda sedikit di antara kategori FinTech yang berbeda.

1. Dalam kategori Pinjaman Online: **konektivitas internet (70,6%), e-KYC (70,6%) dan Shared Fraud Database (67,6%) adalah yang paling penting.**
2. Dalam Pembayaran Digital: **Konektivitas internet (72,7%), infrastruktur awan (54,5%), e-KYC (50%) dan Shared Fraud Database (50%) adalah yang dianggap paling penting.**
3. Dalam kategori FinTech lainnya: **Konektivitas Internet (75%), infrastruktur awan (75%), dan e-KYC (66,7%).**

Secara keseluruhan, kami dapat menyimpulkan bahwa, konektivitas internet, e-KYC, Shared Fraud Database dan infrastruktur awan adalah infrastruktur utama yang perlu diterapkan untuk mendukung industri FinTech.

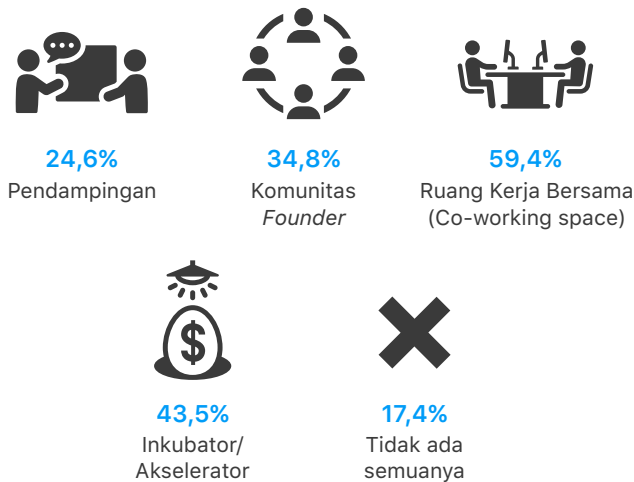
Apa kesulitan dalam mengakses/pengadaan infrastruktur ini?



Hambatan regulasi dan Infrastruktur publik yang kurang *reliable* adalah dua kesulitan utama dalam mengakses/pengadaan infrastruktur.

- Data ini memperkuat pentingnya pengembangan infrastruktur dasar terutama konektivitas internet oleh pemerintah.
- Rintangan regulasi berakibat pada terhambatnya berbagai implementasi teknologi yang dapat membantu perusahaan FinTech untuk beroperasi dengan lancar.

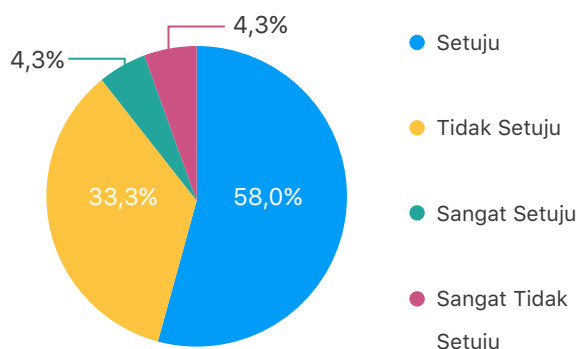
Apa Saja Infrastruktur Industri Fintech yang Menurut Anda Sudah Baik?



Ruang kerja bersama (co-working space) dan inkubator/akselerator adalah dua infrastruktur komunitas utama yang diyakini responden sudah tersedia secara optimal (58,42% dan 43,48%, dengan urutan co-working space dan inkubator/akselerator).

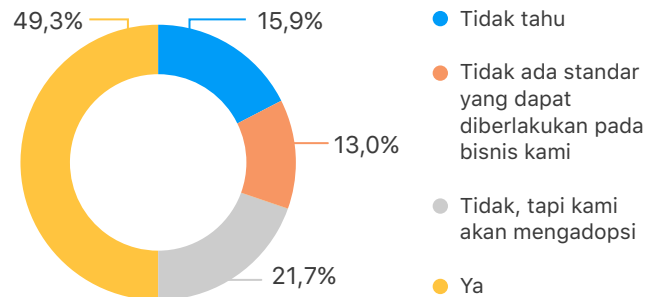
Sedangkan **komunitas founder** dan **pendampingan** mengikuti dengan angka masing-masing 34,78% dan 24,64%.

Terdapat Pemahaman yang Meluas dan Tingkat Adopsi yang Tinggi Atas Standar Internasional Dikalangan Industri Fintech?



58,0% responden FinTech setuju bahwa standar internasional banyak dipahami dan diadopsi startup fintech Indonesia, sedangkan 33,33% responden mengaku tidak setuju.

Apakah perusahaan Anda saat ini mengikuti standar dan peraturan internasional?



Hampir setengah (49,3%) responden FinTech mengikuti standar dan peraturan internasional saat ini. Sementara, 21,74% menjawab tidak, namun mereka berencana untuk mengadopsi.

Ini menunjukkan adanya kesadaran di antara responden fintech di Indonesia untuk mengikuti standar dan peraturan internasional.

Standar internasional apa yang diikuti perusahaan Anda?

Tiga jawaban utama:

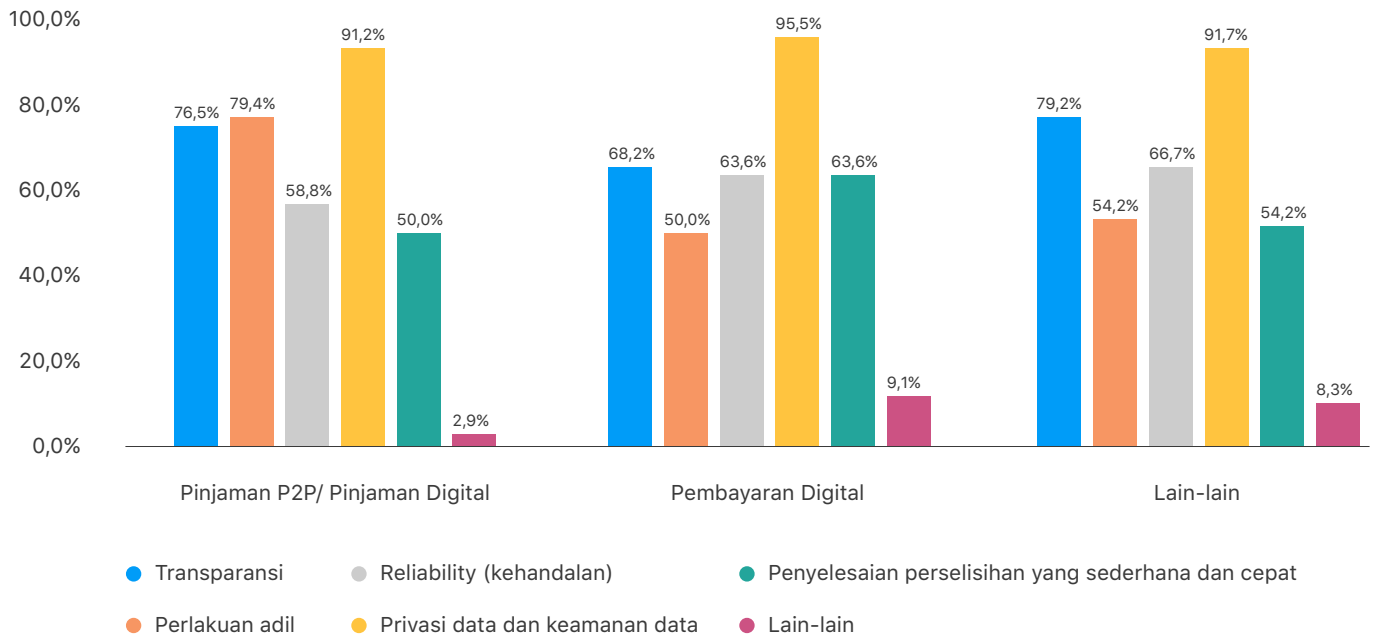
- International Organisation for Standardization (ISO)
- Payment Card Industry Data Security Standard (PCISDD)
- Financial Planning Standard Board (FPSB)

Apakah ada standar tata kelola perusahaan (good corporate governance) yang diikuti oleh perusahaan Anda?

Tiga jawaban teratas:

IFC Sustainable Guidelines	75,25%
UN Global Compact	8,70%
Lain-lain	17,39%
Tidak ada	75,36%

Prinsip Perlindungan Konsumen Manakah yang Paling Penting Bagi Anda?



Walaupun terdapat variasi, dapat diamati bahwa **privasi, transparansi, dan keamanan data** merupakan tiga aspek perlindungan konsumen yang dinilai penting oleh responden secara umum. Untuk Pembayaran Digital dan kategori fintech lainnya, *reliability* adalah prinsip terpenting ketiga. Sedangkan untuk Pinjaman Online, perlakuan adil terhadap pengguna masuk dalam urutan yang paling utama.



Kanal/Media Apa Yang Anda Gunakan Untuk Menyelesaikan Keluhan Konsumen? Apakah Anda Menyiapkan SOP yang Terdokumentasi Mengenai Penyampaian Dan Penyelesaian Keluhan?

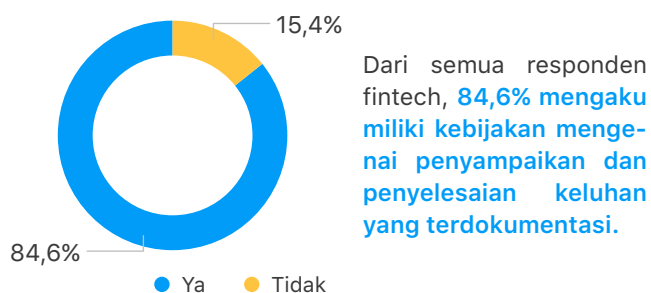
Tiga jawaban utama tentang media penyelesaian keluhan

Call Center/Hotline	49.3%
Email	43.5%
Media sosial	29.0%

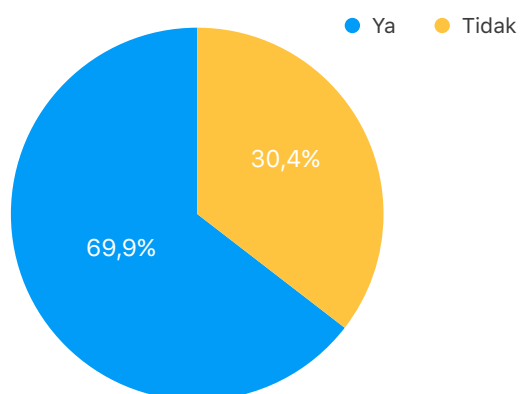
Call Center adalah media yang paling sering digunakan untuk penanganan keluhan pelanggan (**49,3%**). Diikuti dengan penyelesaian melalui **email sebesar 43,5%**.

Meskipun media sosial adalah media ketiga yang paling sering digunakan, **perbedaan persentasenya cukup besar apabila dibandingkan dengan email.**

Dokumentasi atas penyampaian dan penyelesaian keluhan:

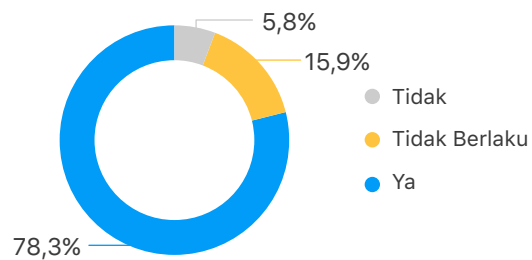


Apakah Anda Memiliki Petugas/Departemen Spesifik Yang Menangani Pengaduan di Perusahaan Anda?



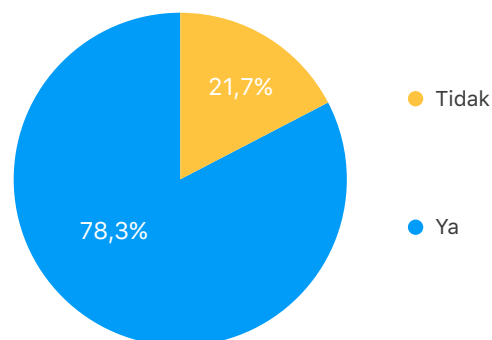
Mayoritas responden FinTech (**70%**) di Indonesia memiliki petugas/departemen yang secara spesifik menangani pengaduan.

Sudahkah Anda menerapkan kode etik industri di perusahaan Anda?



Mayoritas responden fintech di Indonesia telah menerapkan kode etik industri, di mana **78,3%** menjawab "Ya" sementara hanya sebesar **5,8%** mengatakan tidak.

Apakah Menurut Anda Peraturan Perlindungan Konsumen Sudah Optimal Saat Ini?



Mayoritas responden **setuju** bahwa peraturan perlindungan konsumen sudah cukup optimal saat ini, **78,3%**.

Saat ini perlindungan konsumen diatur setidaknya dalam tiga cara. Pertama, melalui mandat awal OJK (sebagaimana diatur dalam Undang - Undang No. 21 tahun 2011 tentang OJK) di mana OJK diberi tanggung jawab untuk melaksanakan ketentuan perlindungan konsumen yang meliputi: tindakan pencegahan kerugian, penyampaian dan penanganan pengaduan, bantuan penuntutan hukum, dan pembuatan kebijakan terkait.

Kedua, dalam semua peraturan terkait FinTech (Pinjaman Online, IKD, dan Equity Crowdfunding), OJK mengeluarkan ketentuan khusus tentang



perlindungan konsumen yang relevan dengan tiap model bisnis fintech yang diatur.

Misalnya, melalui perangkat regulasi Pinjaman Online, OJK menetapkan ketentuan khusus tentang penagihan utang.

Ketiga, asosiasi mitra yang ditunjuk secara resmi juga diamanatkan oleh OJK untuk menetapkan seperangkat aturan perilaku pasar (kode etik, kode perilaku, dll.) yang mengatur SOP perlindungan konsumen. Termasuk rincian standar yang disepakati terkait pengajuan dan penanganan pengaduan.

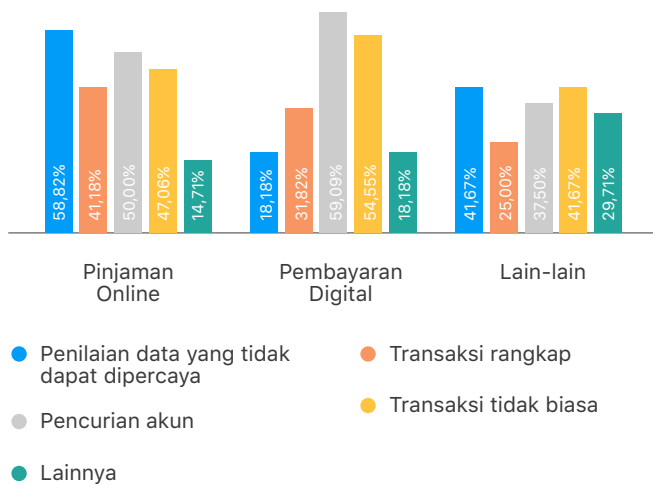
Bagi yang menjawab 'Tidak', **tiga aspek yang dirasa bisa data disempurnakan mencakup:**

- Financial Literacy
- Data Protection
- Regulation & Standardization

Dukungan apa yang Anda butuhkan dari AFTECH untuk meningkatkan protokol perlindungan konsumen?

- **Inisiatif Literasi Keuangan**
Lebih banyak inisiatif literasi keuangan membantu perusahaan dengan membuka potensi pasar.
- **Sesi Kelompok Kerja (PokJa)**
Kelompok kerja adalah platform untuk mengkonsolidasikan isu-isu terkait kebijakan dan non-kebijakan dari berbagai kategori fintech. Pokja dimanfaatkan sebagai wadah untuk menyusun strategi upaya advokasi.
- **Engagement dengan regulator**
Perusahaan membutuhkan peningkatan keterlibatan dan interaksi dengan regulator. Sehingga terbukanya lebih banyak ruang untuk startup fintech berpartisipasi dalam proses pengaturan atau pengambilan keputusan.
- **Perilaku Pasar**
AFTECH menjadi pelindung/panduan bagi perusahaan FinTech di Indonesia.

Jenis Penipuan Apa Yang Paling Diperhatikan Perusahaan Anda?



- Jenis penipuan yang paling menjadi perhatian untuk sektor Pinjaman Online adalah **penilaian data yang tidak dapat dipercaya, 58,8%**
- Untuk pembayaran digital, penipuan yang paling menjadi perhatian adalah **pencurian akun, 59,1%**
- Sedangkan untuk yang lain, penipuan yang paling dikhawatirkan adalah terkait **penilaian data yang tidak dapat dipercaya dan transaksi tidak biasa, masing-masing sebesar 41,57%**

Teknologi Apa yang Anda Gunakan Untuk Mengurangi Risiko Penipuan?

Teknologi telah membuka pintu untuk terciptanya cara baru dalam upaya mencegah dan mengurangi potensi penipuan yang dapat menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan fintech.

Tiga Jawaban Utama terkait teknologi yang digunakan:

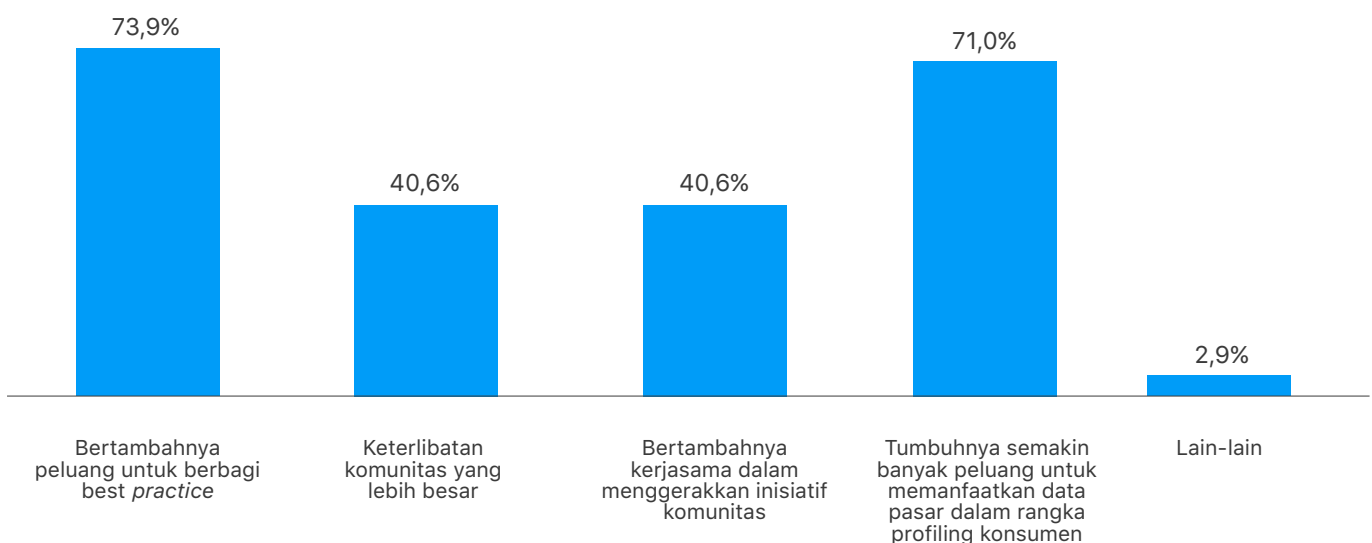
- ☐ Sistem Pencegahan dan Deteksi Penipuan
- ☐ E-KYC
- ☐ Analisis Data

Pemangku Kepentingan Eksternal Mana yang Paling Sering Berkolaborasi Dengan Anda?

Tiga Pemangku Kepentingan Eksternal Teratas

- ☐ Lembaga Keuangan Lokal 59.42%
- ☐ Start-up Teknologi Lokal 49.28%
- ☐ Perusahaan Fintech Lokal 46.38%

Menurut Anda apa manfaat terbesar dari peningkatan kolaborasi dalam komunitas FinTech?



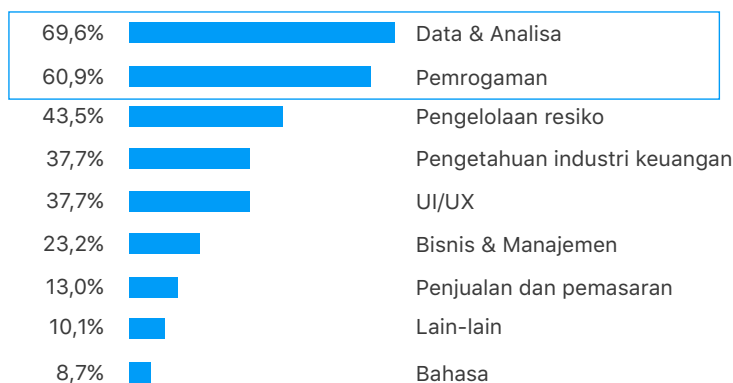
Mayoritas responden Fintech di Indonesia setuju bahwa manfaat terbesar dari peningkatan kolaborasi antara anggota komunitas fintech adalah:

- (1) **Peningkatan berbagi praktik terbaik, 73,9%;** dan
- (2) **Tumbuhnya semakin banyak peluang untuk memanfaatkan data pasar dalam rangka profiling konsumen, 71,0%.**

05 Sumber Daya Manusia

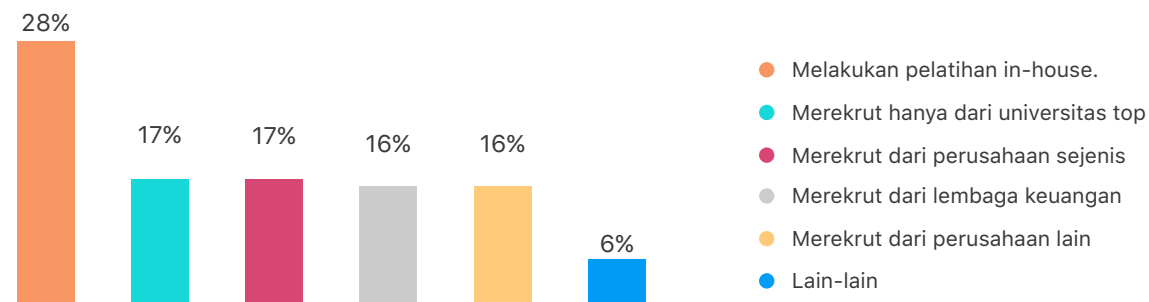
Sumber daya manusia adalah salah satu bidang utama yang menjadi perhatian perusahaan FinTech di Indonesia. Dua kesenjangan keterampilan (skill gap) utama yang dihadapi adalah pada area: Data dan Analisis, dan Pemrograman. Untuk menjembatani kesenjangan ini, mengadakan in-house training menjadi opsi paling utama yang dipilih responden. Meskipun ada kesenjangan bakat yang sangat besar, sekitar dua pertiga responden fintech mengaku tidak mempekerjakan tenaga asing. Hal ini dikarenakan isu terkait biaya, kebijakan imigrasi dan kendala bahasa.

Gap Keterampilan Utama Yang Dialami Industri:



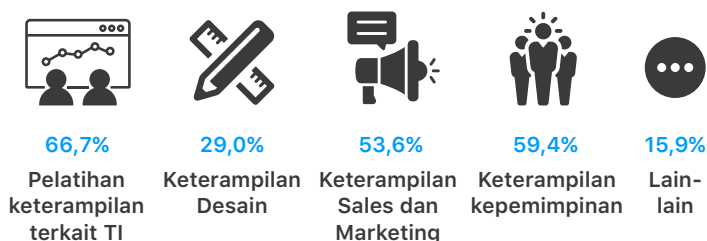
Dua kesenjangan keterampilan yang paling utama adalah **Data & Analisa** dan **Pemrograman**.

Bagaimana Perusahaan menangani masalah Kesenjangan Keterampilan?



Cara terbaik untuk mengatasi kesenjangan keterampilan adalah dengan **melakukan pelatihan sendiri (in-house) (28%)**. Tetapi dengan hitungan persentase jawaban yang kira-kira serupa, terdapat pula opsi merekrut dari universitas top, merekrut dari perusahaan sejenis atau merekrut dari perusahaan lain.

Jenis pelatihan in-house diberikan kepada karyawan



Sejalan dengan kesenjangan keterampilan utama dalam industri ini, responden fintech mengklaim bahwa mereka memberikan prioritas pada pemberian **pelatihan terkait keterampilan TI (66,7%)**, diikuti oleh keterampilan kepemimpinan dan keterampilan sales dan marketing.

Apakah anda lebih banyak merekrut pria daripada wanita?



23,2%

Ya, saya umumnya lebih merekrut pria



27,5%

Ya, tapi hanya untuk posisi TI

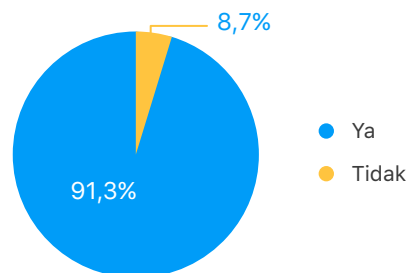


49,3%

Tidak, saya memiliki perbandingan yang seimbang

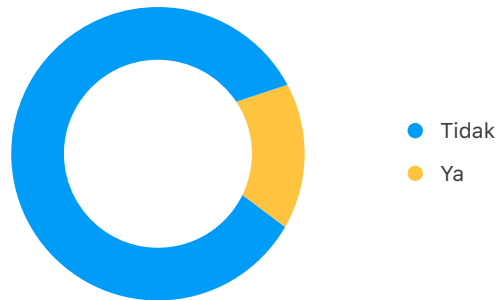
Hampir setengah dari responden mengklaim mempekerjakan pria dan wanita dengan rasion seimbang. Sementara, 27% mengklaim bahwa meskipun mereka mempekerjakan lebih banyak pria daripada wanita, ini hanya terjadi ketika hal tersebut adalah perekrutan untuk posisi TI.

Apakah lebih mudah menemukan bakat TI pria ?



Terlepas dari data sebelumnya yang menunjukkan 49% responden FinTech memiliki rasio yang seimbang antara pria dan wanita, 91% dari mereka setuju bahwa lebih mudah untuk menemukan tenaga terampil TI laki-laki dibandingkan dengan perempuan.

Apakah kerangka regulasi telah cukup membantu dalam mengatasi isu kesenjangan keterampilan?



78,3% responden berpikir bahwa kerangka regulasi **belum** cukup membantu dalam mengatasi isu kesenjangan keterampilan saat ini. Sangat mungkin bahwa program/inisiatif pemerintah saat ini yang terkait dengan bakat/sumber daya manusia dapat memberikan solusi jangka panjang untuk masalah kekurangan bakat.

Apakah Anda mempekerjakan pekerja asing sebagai salah satu solusi untuk mengatasi kesenjangan keterampilan?



Tantangan Utama dalam Merekrut Tenaga Asing

- (1) **Biaya pekekrutan tenaga asing**
- (2) **Kebijakan & Administrasi Keimigrasian**
- (3) **Hambatan Bahasa dan Budaya**

Merekrut tenaga asing sebagai cara untuk mengatasi kesenjangan bakat menghadapi tiga hambatan utama: :

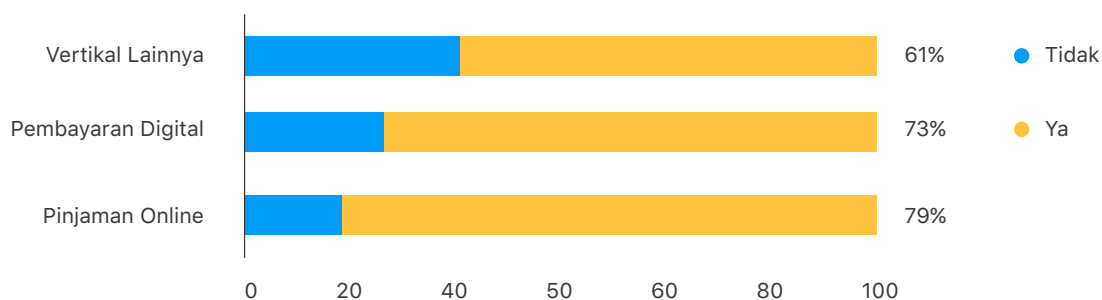
- Biaya akuisisi, yang meliputi ekspektasi penggajian, skema perpajakan khusus, dan biaya perjalanan untuk menjalankan visa, dll.;
- Imigrasi & administrasi (KITAS) yang rumit, serta;
- Hambatan bahasa dan budaya.

06 Inisiatif Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan adalah salah satu isu kritis yang dihadapi oleh setiap negara berkembang, termasuk Indonesia. Namun, pelaku fintech memiliki kemampuan untuk menjembatani kesenjangan inklusi keuangan melalui aksesibilitas layannya. Berdasarkan respons agregat, saat ini 71% dari pelaku FinTech secara langsung menargetkan segmen *unbanked* dan *underbanked*. Namun, responden mengaku saat ini E-KYC masih menjadi masalah utama yang menghambat pencapaian inklusi keuangan yang lebih tinggi.

Selain itu, untuk terus dapat mendorong inisiatif inklusi keuangan, pemain fintech menyatakan bahwa mereka berharap dan berhubungan secara lebih intensif dengan Bank Indonesia (BI), Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Sekretariat Dewan Inklusi Keuangan Nasional (SDNKI).

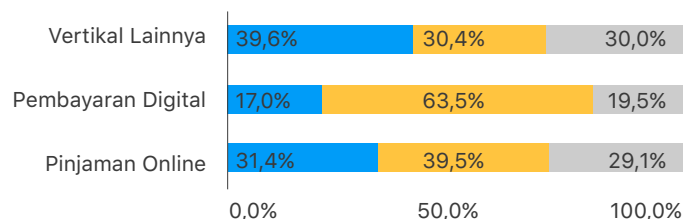
Apakah layanan/produk Anda yang secara langsung menargetkan segmen *unbanked* atau *underbanked*?



Secara keseluruhan, 71% responden fintech di Indonesia **secara langsung menarget segmen *unbanked* dan *underbanked***. Melihat perincian persentase pada semua vertikal, Pinjaman Online dapat dilihat sebagai kategori FinTech yang paling menarget segmen tersebut.

Pembagian Segmen Pelanggan dari Fintech

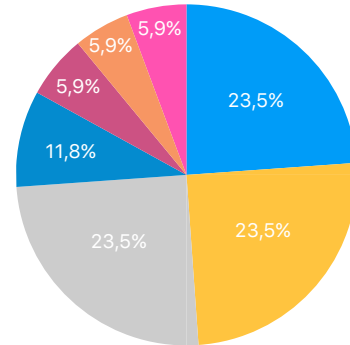
Rata-rata (dalam %)



● Unbanked ● Underbanked ● Banked

Konsisten pada semua vertikal, pemain FinTech mengaku bahwa **lebih dari 70% dari produk/layanan yang mereka tawarkan langsung menargetkan *unbanked* dan *underbanked*** (dengan poin persentase masing-masing 80,5%, 70%, 70,9% untuk pinjaman online, pembayaran digital dan FinTech dari kategori lain)

Perubahan Apa yang Perlu Anda Lakukan Untuk Memenuhi Kebutuhan Orang-Orang yang Termasuk Pada Kategori *Unbanked* dan *Underbanked*?



- Kemitraan dengan para pemangku stakeholder
- Penyesuaian pada product-market fit
- Pengadaan (procurement) atas teknologi yang spesifik
- Perubahan regulasi
- Perubahan yang terkait proses bisnis
- Dukungan pada sumber daya manusia
- Manajemen risiko yang lebih baik

- (1) Kemitraan dengan berbagai stakeholder
- (2) Penyesuaian pada product-market fit
- (3) Pengadaan (procurement) atas teknologi yang spesifik

adalah **tiga penyesuaian/perubahan/dan yang paling perlu dilakukan untuk memungkinkan fintech melayani kebutuhan finansial segmen *unbanked* dan *underbanked*.**

Apakah Anda Melakukan/Mengembangkan Inisiatif Dengan Tujuan Untuk Mengatasi Tantangan Inklusi Keuangan?



73,9%

Kolaborasi dengan lembaga keuangan lainnya (Bank)



43,5%

Kemitraan Strategis dengan Pemerintah



18,8%

CSR yang berfokus pada inklusi Keuangan

- Sebagian besar inisiatif pelaku fintech yang dimaksudkan untuk mengatasi tantangan inklusi keuangan dilakukan dalam bentuk **kolaborasi dengan lembaga keuangan lain dan kemitraan strategis dengan lembaga pemerintah.**
- Kolaborasi sering kali berbentuk acara/program (misalnya acara OJK FinTech Days), seminar inklusi keuangan, dll.

Apakah Ada Lembaga Pemerintah yang Ingin Anda Ajak Kerja Sama Untuk Bersama-Sama Menjalankan Inisiatif Inklusi Keuangan?

Lembaga-lembaga ini adalah badan pemerintah yang dalam ranah kewenangannya mengawasi regulasi yang berkaitan langsung dengan upaya mendorong inklusi keuangan melalui pengembangan industri fintech.



Bank Indonesia (BI)

BI terlibat langsung dalam jaringan agen regulasi produk LKD.



Ministry of Home Affairs (Kementerian Dalam Negeri)

Akses ke data DUKCAPIL untuk memudahkan *on-boarding* pengguna



Ministry of Small Medium Enterprises (Kementerian Koperasi dan UMKM)

Membantu mempromosikan adopsi fintech di kalangan UMKM.



Ministry of Education (Kementerian Pendidikan)

Membantu meningkatkan kesadaran dan pendidikan dalam literasi keuangan.



Sekretariat Dewan Nasional Keuangan Inklusif (SDNKI)

Badan pemerintah mengkoordinasikan upaya inklusi keuangan.

Apakah Anda Melakukan/Mengembangkan Inisiatif Dengan Tujuan Untuk Mengatasi Tantangan Keuangan/Literasi Digital?

- Tiga inisiatif utama yang dikembangkan responden untuk mengatasi literasi keuangan/ digital adalah:
 1. (56,5%) CSR yang ditujukan untuk inklusi keuangan;
 2. (31,9%) Melakukan kemitraan strategis dengan pemerintah;
 3. (27,5%) Berkolaborasi dengan lembaga keuangan lain seperti Bank untuk memperluas jangkauan pasar.
- Inisiatif mencakup program-program seperti kampanye literasi keuangan umum, roadshow kampus, atau kerjasama secara langsung.

Perubahan Peraturan Apa yang Diperlukan Untuk Mendukung Peran Industri Fintech Dalam Mengatasi Tantangan Inklusi Keuangan?

Pembayaran Digital

- E-KYC
- Peraturan Payment Gateway
- Peraturan E-Money

Pinjaman Online

- E-KYC
- Mitigasi Penipuan
- Penilaian Kredit

Lainnya

- E-KYC
- Open Banking API
- Pengaturan atas kompetisi pasar yang sehat

E-KYC tampaknya menjadi masalah utama yang fintech pada semua kategori yakin akan membantu mereka mengatasi & mendorong inklusi keuangan secara lebih efektif.

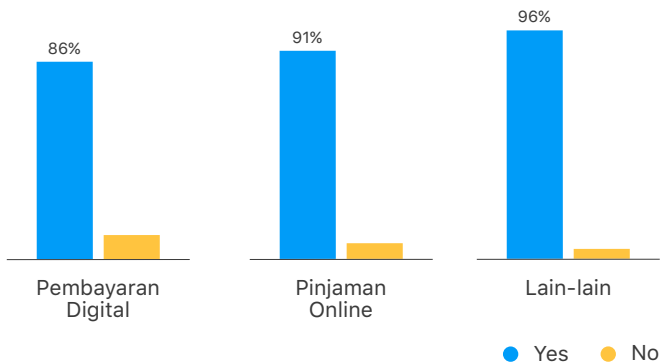
Sedangkan untuk Pinjaman Online, sebagai prasyarat bagi mereka untuk dapat secara sustainabel melayani segmen unbanked dan underbanked, sangat diperlukan penyempurnaan infrastruktur penilaian kredit dan mitigasi penipuan.

Pelaku Pembayaran Digital menggambarkan payment gateway dan regulasi e-money sebagai prioritas utama untuk inklusi keuangan. Perlu dicatat bahwa dalam peraturan e-money (PBI 20/6/PBI/2018) terdapat ketentuan khusus tentang agen jasa keuangan digital yang saat ini melarang fintech pembayaran untuk bermitra dengan agen individu sebagai titik akses (touchpoint) untuk produk mereka.

Dalam fintech dari kategori lain, ketentuan terkait Open Banking API dan persaingan pasar yang adi dinilai sebagai prioritas paling utama.

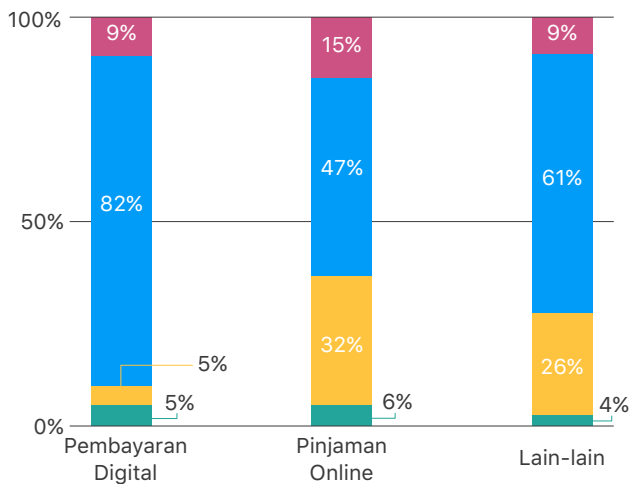
- Open Banking API berpotensi untuk menciptakan ekosistem yang memfasilitasi dan mendorong lebih banyak kolaborasi antara fintech dan institusi keuangan konvensional.
- Persaingan pasar yang adil (*level playing field*) juga dinilai sangat penting, mengingat segala bentuk persaingan yang tidak sehat, baik itu monopoli pasar atau hambatan pada regulasi, dapat menghambat terciptanya inovasi dalam industri fintech.

Apakah Anda Melihat Daerah Pedesaan Di Indonesia Sebagai Pasar yang Prospektif?



Setidaknya 85% dari responden mengaku melihat daerah pedesaan di Indonesia sebagai pasar prospektif. Tren ini konsisten pada seluruh vertikal.

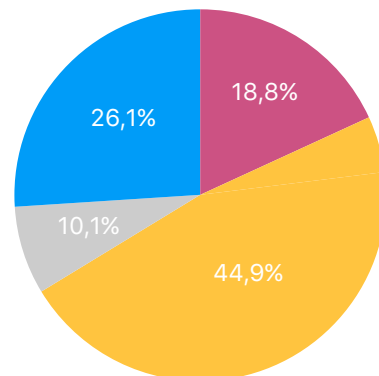
Apakah Anda Merasa Sulit Untuk Melakukan Ekspansi Ke Daerah Lain Di Indonesia



- Saya merasa kesulitan untuk melakukan perluasan pasar ke wilayah-wilayah Indonesia di luar DKI Jaya.
- Saya hanya merasa kesulitan untuk melakukan perluasan pasar ke wilayah-wilayah pedesaan di Indonesia.
- Saya merasa kesulitan untuk melakukan perluasan pasar ke wilayah-wilayah Indonesia di luar Jawa.
- Saya tidak melakukan perluasan ke wilayah-wilayah Indonesia lainnya.

Secara umum, daerah pedesaan adalah wilayah yang paling sulit dijangkau untuk keperluan ekspansi. Ini diikuti oleh daerah-daerah lain di luar Jawa. Namun keduanya memiliki perbedaan hitungan presentase yang cukup besar. Ini berarti bahwa responden jauh merasa lebih kesulitan dalam menjangkau pasar pedesaan dibandingkan dengan daerah-daerah lain di luar Jawa (non-pedesaan).

Apakah Anda setuju bahwa lebih banyak pria menggunakan produk Anda daripada wanita?



● Tidak ● Ya ● Tidak Tahu ● Tidak Berlaku

44,9% responden FinTech mengklaim memiliki persentase pengguna pria dan wanita yang sebanding, sementara 26,1% menjawab ya. Ini menunjukkan bahwa baik pria maupun wanita telah secara adil mengakses dan menggunakan produk FinTech. Teknologi tidak membatasi dan mengecualikan perempuan dari mengadopsi layanan keuangan, kecuali dalam beberapa kasus.

Apa Tantangan Terbesar Anda Dalam Melakukan Penetrasi ke Wilayah Lain Di Indonesia?

Tiga Jawaban Utama

○ Masalah Infrastruktur Dasar

Kurangnya infrastruktur dasar di Indonesia (**konektivitas internet, aksesibilitas wilayah geografis, dll.**) menjadi tantangan bagi perusahaan fintech untuk melakukan penetrasi ke pasar yang lebih luas di seluruh Indonesia.

○ Literasi Keuangan atau Pasar Sasaran Rendah

Literasi keuangan juga merupakan faktor dominan, karena literasi adalah salah satu hal yang menentukan apakah pasar memiliki potensi untuk mengadopsi fintech atau tidak. **Semakin rendah tingkat literasi keuangan, semakin rendah potensi berpotensi.**

○ Modal atau Sumber Daya yang Terbatas

Untuk meningkatkan penetrasi pasar, perusahaan FinTech perlu meningkatkan kesadaran akan brand mereka dan mempromosikan secara intensif produk/layanan mereka. **Inisiatif ini relatif padat modal** dan sebagian besar perusahaan di Indonesia belum memiliki skala yang cukup.



fintech
indonesia