

Kepuasan Pengguna terhadap Pemanfaatan *Peer-to-Peer (P2P) Lending* di Indonesia

Gita Apsari Dewi¹⁾, Anak Agung Ayu Intan Wulandari²⁾

¹Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Bali Internasional,
email: gitaapsari@iikmpbali.ac.id

² Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Bali Internasional,
email: ayuintanwulandari@iikmpbali.ac.id

Abstrak

Indonesia sebagai negara berkembang memiliki keterbatasan terhadap akses pendanaan, hal ini dibuktikan dari masih banyaknya masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap layanan perbankan. Pertumbuhan *P2P Lending* yang semakin pesat memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyalurkan dana dan meminjam dana. Kepuasan pengguna menjadi variabel penting atas kesuksesan suatu aplikasi, sehingga penelitian ini menggunakan model EUCS. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh dimensi konten, keakuratan, format, dan kemudahan penggunaan, ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna *P2P Lending*. Penelitian menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi SPSS 15.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi format dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berbanding terbalik dengan dimensi konten, keakuratan, dan ketepatan waktu yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna nyatanya menjadi variabel penting yang diperhatikan oleh pengembang aplikasi dan ulasan pengguna menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan suatu aplikasi.

Keywords: *kepuasan, model EUCS, P2P Lending*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang memasuki era revolusi industri 4.0 semakin memberikan peluang atas kemunculan perusahaan-perusahaan yang menerapkan teknologi. Pola bisnis perusahaan yang berubah dengan lebih mengandalkan penggunaan teknologi menjadikan lingkungan bisnis semakin kompetitif. Sektor keuangan berbasis teknologi mampu bersaing dengan sektor keuangan konvensional dengan mengadopsi teknologi internet sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna (Gomber et al., 2017). Perusahaan berbasis teknologi pada sektor *lending* telah bertumbuh pesat di Indonesia. Berdasarkan data yang diperoleh dari Otoritas Jasa Keuangan Indonesia per Januari 2023, jumlah penyelenggara konvensional dan syariah *Fintech Lending* berjumlah 102. *P2P* memiliki potensi besar yang cukup tinggi di Indonesia, hal ini membuktikan bahwa mayoritas pengguna tidak ingin menghadapi proses transaksi yang rumit, kurangnya akses ke daerah tertentu, dan minimnya pengetahuan pengguna mengenai perbankan (Hendriyani & Raharja, 2019). Indonesia sebagai negara berkembang memiliki keterbatasan terhadap akses pendanaan, hal ini dibuktikan dari masih banyaknya masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap layanan perbankan (B. Setiawan et al., 2021).

Keterbatasan dana yang dimiliki oleh mayoritas masyarakat Indonesia menyebabkan mereka mencari pinjaman ke bank umum dan lembaga keuangan lainnya. Proses peminjaman oleh nasabah harus melalui berbagai prosedur dan harus mencantumkan jaminan sehingga memberikan kepercayaan bagi bank untuk meminjamkan dana, serta pihak bank melakukan *BI checking* kepada nasabah sebelum melangkah ke proses persetujuan kredit. Proses peminjaman

yang dilakukan secara konvensional ini kemudian mengalami disrupsi dengan adanya kemunculan perusahaan rintisan yang menawarkan pelayanan pinjaman secara *online*. Pertumbuhan *P2P Lending* semakin pesat dengan adanya kemudahan yang diperoleh oleh pelaku UMKM yang mengalami kesulitan pemodal, selain itu individu yang membutuhkan dana dengan alasan kebutuhan konsumtif juga dapat mengajukan pinjaman dengan mudah (Otoritas Jasa Keuangan, n.d.). Tidak hanya mempertemukan penyedia *platform* dengan pihak peminjam, aplikasi ini juga dapat menjadi wadah bagi pihak pemilik dana untuk menyalurkan dananya sehingga memperoleh *return* pinjaman yang cukup tinggi.

Peer-to-peer lending adalah kegiatan pendanaan yang melibatkan individu yang ingin menyalurkan dananya kepada individu yang membutuhkan dana tanpa harus melalui prosedur di bank secara umum. Proses transaksi *P2P lending* dilakukan secara *online* melalui berbagai *platform* yang telah teregistrasi di OJK dan proses pengecekan kredit pengguna dilakukan secara mandiri (Wang et al., 2015). Proses pengecekan kredit yang tidak membutuhkan waktu yang lama untuk disetujui menjadi pemicu pertumbuhan *P2P lending* di Indonesia yang semakin bertumbuh. Otoritas Jasa Keuangan telah menindak tegas *P2P lending* yang melanggar peraturan perundang-undangan agar tidak semakin banyak meresahkan masyarakat. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 mengatur mengenai persyaratan, perijinan, pengawasan atas keberadaan *platform P2P* di Indonesia. *Platform P2P* dalam menjalankan praktiknya harus memenuhi beberapa kriteria, sebagai berikut berada dalam pengawasan OJK, informasi bunga dan denda yang maksimal dikenakan, patuh pada peraturan, tenaga penagih telah memiliki sertifikasi, wajib menjadi anggota asosiasi, meminta dokumen-dokumen yang diperlukan untuk *credit scoring*, akses data pribadi pengguna yang terbatas (Otoritas Jasa Keuangan, 2019).

P2P Lending adalah model bisnis yang mempertemukan peminjam dan pemberi pinjaman di dalam suatu *platform*. Proses pinjaman dilakukan antara pihak pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman yang dimulai atas pengajuan pinjaman oleh debitur dan keputusan diterima atau tidaknya pinjaman tergantung keputusan kreditur (Larrimore et al., 2011). Menurut Feng et al., (2015) menyebutkan perbedaan pembiayaan konvensional dengan *P2P Lending* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Perbedaan Pembiayaan Konvensional dengan *P2P Lending*

Aspek Utama	Pembiayaan Konvensional	<i>Peer-to-Peer Lending</i>
Tingkat Suku Bunga	Rendah ke Menengah	Menengah ke Tinggi
Jumlah Pinjaman	Tinggi	Rendah
Jaminan	Iya	Tidak
Pihak yang Terlibat	Peminjam, Bank	Peminjam, Pemberi Pinjaman, <i>Platform</i>
Regulasi	Ketat	Kurang
Proses Transaksi	Rumit, Panjang	Mudah, Cepat
Risiko yang timbul	Rendah	Tinggi
Biaya Transaksi	Tinggi	Rendah

Jika debitur memiliki peringkat kredit yang rendah yang tidak memungkinkan untuk memperoleh pinjaman maka debitur tidak akan memperoleh pinjaman dari *P2P Lending*, hal ini berlaku pula pada perbankan. Beberapa keunggulan *P2P Lending* dapat dirinci antara lain tingkat pengembalian yang lebih baik dikarenakan biaya yang relatif rendah bagi debitur, akses kredit yang lebih terbuka dibandingkan perbankan, adanya persepsi bahwa *P2P Lending* lebih bertanggung jawab dan memiliki nilai sosial, peningkatan kualitas dan kecepatan layanan yang terjadi antara debitur dan kreditur (Milne & Parboteeah, 2016).

Kepuasan pengguna berarti perasaan senang atau kecewa yang timbul dengan membandingkan kinerja suatu produk dengan kinerja yang diharapkan (Armstrong & Kotler, 2018). Aspek kepuasan menjadi hal yang diperhatikan oleh penyedia suatu *platform* karena pada dasarnya kesuksesan dan kebermanfaatannya suatu sistem dinilai dari tingginya kepuasan pengguna. Pengguna memberikan ulasan atas aplikasi yang digunakan sehingga berbagai ulasan positif dan negatif menjadi bahan pertimbangan bagi penyedia *platform* untuk meningkatkan performa aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi model *End User Computing Satisfaction* untuk mengukur kepuasan pengguna akhir atas penggunaan aplikasi P2P Lending. Dengan model ini diharapkan dapat mengukur kepuasan pengguna dari sisi konten, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Doll & Torkzadeh, 1988). Penelitian oleh (Putra & Prehanto, 2021) menyatakan kepuasan pengguna memperoleh persentase yang tinggi dengan diukur menggunakan model EUCS.

Penelitian mengenai model *EUCS* untuk mengukur kepuasan akhir pengguna atas pemanfaatan aplikasi *P2P Lending* masih terbatas. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas mengenai aspek-aspek yang memengaruhi niat penggunaan aplikasi, sementara itu kepuasan akhir pengguna menjadi prediktor penting atas penggunaan aplikasi secara berulang. Urgensi penelitian ini dilatarbelakangi pula pengalaman pengguna yang mengalami kesulitan verifikasi dan beberapa fitur yang belum didukung dengan fitur bantuan ketika menggunakan salah satu aplikasi. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dimensi konten, keakuratan, format, dan kemudahan penggunaan, ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna *P2P Lending*. Model *End User Computing Satisfaction* dapat dirinci sebagai berikut:

1. *Content*

Dimensi konten mengukur kepuasan pengguna sistem dari sisi konten yang terdapat pada sistem. Konten berisikan fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan sistem tersebut akan menghasilkan suatu informasi.

2. *Accuracy*

Dimensi akurat mengukur kepuasan pengguna sistem dari sisi keakuratan sistem mengolah input menjadi suatu informasi yang bermanfaat bagi pengguna.

3. *Format*

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna sistem dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, serta bentuk informasi yang dihasilkan oleh sistem.

4. *Ease of Use*

Dimensi kemudahan penggunaan mengukur kepuasan pengguna sistem dari sisi kemudahan pengguna atas penggunaan suatu sistem yang mencakup menyimpan data, mengolah data, mencari informasi yang dibutuhkan.

5. *Timeliness*

Dimensi ketepatan waktu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Hipotesis penelitian ini disusun berdasarkan model *EUCS* yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian yaitu apakah dimensi konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *P2P Lending*.

H₁: *Content P2P Lending* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H₂: *Accuracy P2P Lending* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H₃: *Format P2P Lending* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H₄: *Ease of Use P2P Lending* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H₅: *Timeliness P2P Lending* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang berfokus pada *explanatory research*, dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang ada berdasarkan landasan teori utama dan pendukung. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diperoleh dari pengguna *P2P Lending* di Indonesia, sedangkan data sekunder diperoleh dari kajian pustaka berupa buku teks, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu. Definisi operasional variabel menguraikan item-item pengukuran yang digunakan dalam instrumen kuesioner yang dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Content</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi isi yang terdapat pada suatu aplikasi.	C1 : Aplikasi <i>P2P Lending</i> memberikan informasi yang tepat yang dibutuhkan C2 : Isi atau kelengkapan informasi yang terdapat pada Aplikasi <i>P2P Lending</i> sesuai dengan yang dibutuhkan C3 : Aplikasi <i>P2P Lending</i> menyediakan laporan yang menampilkan transaksi pengguna C4 : Aplikasi <i>P2P Lending</i> menyediakan informasi yang cukup
<i>Accuracy</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi keakuratan yang terdapat pada suatu aplikasi.	A1 : Penyajian informasi yang dihasilkan Aplikasi <i>P2P Lending</i> cukup akurat A2 : Kepuasan terhadap keakuratan Aplikasi <i>P2P Lending</i> A3 : Aplikasi <i>P2P Lending</i> jarang terjadi <i>error</i> A4 : Aplikasi <i>P2P Lending</i> dapat memperkecil adanya kesalahan
<i>Format</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi tampilan antarmuka yang terdapat pada suatu aplikasi.	F1 : Hasil output disajikan dalam bentuk yang bermanfaat F2 : Informasi tersaji dengan jelas F3 : Tampilan yang disajikan pada Aplikasi <i>P2P Lending</i> menarik F4 : Format sistem dan hasil output mudah dipahami
<i>Ease of Use</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi kemudahan penggunaan yang terdapat pada suatu aplikasi.	E1 : Aplikasi <i>P2P Lending</i> ini <i>user friendly</i> E2 : Aplikasi <i>P2P Lending</i> ini mudah untuk digunakan E3 : Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Aplikasi <i>P2P Lending</i> E4 : Mudah berinteraksi
<i>Timeliness</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi ketepatan waktu yang terdapat pada suatu aplikasi.	T1 : Informasi yang dibutuhkan tepat waktu T2 : Aplikasi <i>P2P Lending</i> menyediakan informasi yang terkini T3 : Aplikasi <i>P2P Lending</i> menyediakan informasi pada saat diperlukan
<i>Satisfaction</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna Aplikasi <i>P2P Lending</i> .	S1 : Penilaian terhadap Aplikasi <i>P2P Lending</i> dapat membantu dan memuaskan S2 : Penilaian terhadap Aplikasi <i>P2P Lending</i> dalam memberikan layanan secara akurat dan tepat S3 : Penilaian terhadap penyedia Aplikasi <i>P2P Lending</i> S4 : Penilaian terhadap kemampuan Aplikasi <i>P2P Lending</i>

Item-item pengukuran yang terdapat pada kuesioner menggunakan skala *Likert*. Responden diminta untuk memilih salah satu jawaban berdasarkan pengalaman menggunakan *P2P Lending* yang terdiri atas lima skala, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Pengambilan sampel dari populasi dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi SPSS 15.0. Atas hasil kuesioner

yang telah dikumpulkan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu, kemudian dilakukan pengujian hipotesis dan kelayakan model regresi. Uji asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan uji kelayakan model regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan yang terdapat pada penelitian ini dapat mengukur variabel penelitian. Variabel-variabel dinyatakan valid jika hasil uji validitas menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (Sugiyono, 2013). Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian memberikan ukuran yang konstan atau sebaliknya. Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan nilai acuan jika nilai koefisien *alpha* lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian reliabel (Sugiyono, 2013). Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki nilai lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Uji Hipotesis

Hasil uji asumsi klasik menyatakan bahwa seluruh variabel independen telah lolos dan dilanjutkan dengan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis secara parsial menyatakan bahwa dimensi isi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, dimensi keakuratan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, dimensi ketepatanwaktuan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini berbanding terbalik dengan dimensi format dan kemudahan penggunaan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis pertama, kedua, dan kelima ditolak, sedangkan hipotesis ketiga dan keempat dapat diterima.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,490	,997		-2,498	,014
	Content	,078	,068	,064	1,153	,251
	Accuracy	-,058	,041	-,093	-1,430	,155
	Format	,657	,060	,713	10,993	,000
	Easy to use	,495	,091	,341	5,456	,000
	Timeliness	-,025	,041	-,028	-,627	,532

a. Dependent Variable: Satisfaction

Penelitian yang dilakukan oleh Darwati dan Lilis (2022) menyatakan bahwa dimensi keakuratan dan format berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO, sementara itu dimensi konten, kemudahan penggunaan, dan ketepatanwaktuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO. Berbeda halnya dengan penelitian yang mengatakan bahwa dimensi konten dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access, sementara dimensi

keakuratan, format, dan ketepatanwaktuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* (H. Setiawan & Novita, 2021).

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatanwaktuan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *P2P Lending*. Secara keseluruhan kepuasan pengguna tidak dipengaruhi dari segi konten, keakuratan, dan ketepatanwaktuan, sebaliknya kepuasan pengguna dipengaruhi oleh format dan kemudahan penggunaan aplikasi. Kepuasan pengguna nyatanya menjadi variabel penting yang diperhatikan oleh pengembang aplikasi sehingga seringkali ulasan pengguna menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan suatu aplikasi. Aplikasi *P2P Lending* terus mengalami pertumbuhan yang diiringi dengan peningkatan jumlah pengguna tiap tahunnya, sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap performa aplikasi. Penelitian ini menguraikan dari sisi konten bahwasanya informasi yang terdapat pada aplikasi belum tepat dan belum sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna. Keakuratan informasi dan terjadinya *error* yang terdapat pada aplikasi tidak berpengaruh signifikan sehingga aplikasi masih memerlukan perbaikan secara intensif. Informasi-informasi yang terdapat pada aplikasi belum memberikan informasi terkini dan belum sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan atas penelitian yang telah dilakukan ini, antara lain:

1. Penelitian menggunakan metode pengumpulan data mengadopsi penelitian *meta literature review* untuk menggali *gap* penelitian yang terdapat pada penelitian sebelumnya mengenai model *EUCS* pada pemanfaatan aplikasi *P2P Lending*.
2. Penelitian selanjutnya memfokuskan pada satu aplikasi *P2P Lending* yang menarik untuk diteliti sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih spesifik.
3. Penelitian dapat menggunakan analisis data SEM-PLS untuk memberikan hasil yang lebih akurat terhadap jumlah sampel yang tidak besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong & Kotler. (2018). *Principles of Marketing*. New York: *Pearson International*.
- Darwati, Lilis, F. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly: Management Information Systems*. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Feng, Y., Fan, X., & Yoon, Y. (2015). Lenders and borrowers' strategies in online peer-to-peer lending market: An empirical analysis of pppai.com. *Journal of Electronic Commerce Research*.
- Hendriyani, C., & Raharja. (2019). Strategi Agilitas Bisnis Peer-to-Peer Lending Startup Fintech di Era Keuangan Digital di Indonesia. *AdBispreneur*. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v4i1.20595>
- Larrimore, L., Jiang, L., Larrimore, J., Markowitz, D., & Gorski, S. (2011). Peer to Peer lending: The relationship between language features, trustworthiness, and persuasion success. *Journal of Applied Communication Research*. <https://doi.org/10.1080/00909882.2010.536844>
- Milne, A., & Parboteeah, P. (2016). The Business Models and Economics of Peer-to-Peer

- Lending. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2763682>
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). *Yuk Mengenal Fintech P2P Lending Sebagai Alternatif Investasi Sekaligus Pendanaan :: SIKAPI ::*. Retrieved April 11, 2023, from <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20566>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *FAQ Fintech Lending*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/direktori/fintech/Pages/FAQ-Kategori-Umum.aspx>
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id Menggunakan Metode TAM dan EUCS*. 2(4), 19–26.
- Setiawan, B., Nugraha, D. P., Irawan, A., Nathan, R. J., & Zoltan, Z. (2021). User innovativeness and fintech adoption in indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. <https://doi.org/10.3390/joitmc7030188>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. <https://doi.org/10.1>.
- Wang, J. G., Xu, H., & Ma, J. (2015). Financing the underfinanced: Online lending in China. In *Financing the Underfinanced: Online Lending in China*. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-46525-7>