



2022

POLICY BRIEF

Pertanian, Kelautan, dan Biosains Tropika

Vol.4 No.4, 2022

Perlindungan Konsumen Pinjaman *Online* Yang Mengalami Keterlambatan Pembayaran Cicilan

Putri Fildzah Andini¹, Ichsan Zidane², Hany Dwi Wahyuni¹, Muhammad Yazid Ilham Rabbani³, Lilik Noor Yuliati^{1*}

¹ Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia, IPB University

² Departemen Agronomi dan Hortikultura, Fakultas Pertanian IPB University

³ Departemen Ekonomi Syariah, Fakultas Manajemen, IPB University

*Email: lilikny@apps.ipb.ac.id

Isu Kunci

- Teror debitur pinjaman *online* terjadi karena keterlambatan konsumen dalam melakukan pembayaran.
- Pelaku usaha pinjaman *online* melakukan penagihan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.
- Literasi keuangan konsumen yang rendah.
- Perlunya edukasi hak dan kewajiban konsumen serta literasi keuangan.

Ringkasan

Kemudahan pinjaman online menyebabkan konsumen tidak berfikir panjang sehingga mendapatkan teror penagihan pinjaman online. Teror didapatkan melalui telepon, WhatsApp, dan SMS dengan isi pesan berupa ancaman, hinaan, dan pencemaran. Teror juga didapatkan oleh lingkungan sekitar informan yaitu keluarga, teman, dan lingkungan. Teror disebabkan rendahnya literasi dan permasalahan ekonomi. Dampak teror yaitu pada psikis, sosial, dan ekonomi. Lembaga perlindungan konsumen telah berperan secara preventif dan represif terkait pinjaman online. Akan tetapi, terdapat pelaku usaha yang melakukan tagihan dengan melanggar norma yang berlaku. Selain itu, belum adanya aturan terkait negosiasi keterlambatan pembayaran sebelum mendapatkan tagihan. Dibutuhkan kerjasama berbagai pihak untuk mengedukasi konsumen.

Pendahuluan

Pinjaman *online* menjadi pilihan masyarakat dalam meminjam uang dengan mudah dan cepat. Berdasarkan Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 Pasal 1 Ayat 6 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, pinjaman *online* dikelola oleh lembaga keuangan berupa perusahaan *startup* sebagai penyelenggara yang menyajikan, mengelola, dan mengoperasikan layanan pinjam meminjam uang *online* (Anggitafani 2021). Era digital saat ini mempermudah masyarakat selaku konsumen dalam memilih pinjaman uang secara *online* karena kemudahannya dalam mengakses layanan keuangan dibandingkan layanan formal yang memiliki persyaratan yang ketat (Wahyuni dan Turisno, 2019). Debitur dapat dengan mudah mendapatkan pinjaman uang yaitu dengan memberikan data pribadinya sebagai persyaratan. Akan tetapi, segala kemudahan pinjaman *online* belum diiringi dengan sosialisasi dan pemahaman pada konsumen yang optimal, sehingga debitur yang mendapatkan masalah saat meminjam dana (Istiqamah 2019). Masih sedikit debitur pinjaman *online* yang belum memahami syarat dan ketentuan peminjaman *online* (Hakim dan Setyabudi 2020).

Pengaduan di sektor jasa keuangan didominasi oleh laporan konsumen terkait pinjaman *online*. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada bulan November 2021 terdapat sebanyak 283.585 debitur menerima pinjaman uang melalui pinjaman *online*. Data dari OJK pada tahun 2019-2021 juga menunjukkan sebanyak 19.711 laporan mengenai pinjaman *online*, dengan 47,03 persen berupa pelanggaran berat dan 52,97 persen berupa pelanggaran ringan atau sedang. Bentuk pelanggaran berat yaitu pencairan tanpa persetujuan pemohon, ancaman penyebaran data pribadi, dan penagihan dengan teror, intimidasi, ataupun

pelecehan seksual. Terdapat pula proses penagihan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha bersifat intimidasi dengan mengakses data dan foto dengan menyebarkan kepada kontak yang berada di ponsel korban dengan kalimat yang mendiskreditkan (Ikha 2021). Pengaduan konsumen terkait pinjaman *online* tersebut menunjukkan belum terpenuhinya hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Penegakan perlindungan konsumen didasari pada Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, untuk mengeksplorasi permasalahan teror pinjaman *online* dilakukan penelitian secara kualitatif melalui pendekatan studi kasus dengan wawancara mendalam pada informan yaitu debitur, korban teror yang bukan debitur, serta instansi terkait diantaranya OJK, Bareskrim, BPSDK dan YLKI. Tujuan penelitian adalah: 1) mengidentifikasi bentuk teror yang dilakukan oleh penagih pinjaman *online*, 2) menganalisis penyebab dan dampak teror terhadap kehidupan debitur pinjaman *online*, 3) mengeksplorasi peran lembaga perlindungan konsumen selaku pemangku kebijakan terkait teror pinjaman *online*.

Pembahasan

Bentuk Teror Pinjaman *Online*

Hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa media yang digunakan oleh penagih pinjaman *online* untuk meneror adalah telepon, SMS, dan WhatsApp. Debitur tidak hanya mendapatkan teror melalui satu media saja. Media yang paling banyak digunakan untuk menagih yaitu telepon. Debitur ditelpon berulang kali dalam sehari tidak kenal waktu.

Isi pesan yang diberikan dalam penagihan pinjaman *online* kepada debitur berupa ancaman, hinaan, dan pencemaran nama baik. Isi pesan yang paling banyak yaitu ancaman

berupa penyebaran data pribadi kepada kontak, mendatangi rumah, pemfitnahan, serta ancaman yang melibatkan pihak keluarga untuk dipermalukan, antara lain debitur disebut sebagai maling karena mengambil uang tanpa mau membayarnya.

Teror pinjaman *online* juga dirasakan oleh orang-orang di lingkungan sosial debitur, seperti keluarga, teman, maupun kolega pekerjaan. Lingkungan sosial yang terkena dampak teror adalah orang-orang yang terdapat pada kontak di *handphone* debitur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa orang yang diteror bukan debitur adalah anak debitur dan konsumen dari debitur. Korban bukan debitur diketahui mendapatkan teror pesan berupa ancaman dan hinaan. Selain itu isi pesan juga berupa pemberitahuan bahwa peminjam memiliki hutang dan menyuruh mengingatkan peminjam segera membayar hutangnya.

Teror yang dirasakan oleh debitur dan lingkungan sosialnya pada penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Kusno (2022) bahwa korban mendapat pengancaman dari penagih pinjol yang mendatangi rumahnya. Sejalan dengan riset sebelumnya yang menyatakan debitur mendapatkan tagihan dengan mengancam, memfitnah dan mencemarkan nama baik (Aprillia 2021). Pengancaman tersebut telah melanggar POJK Pasal 104 Nomor 10 Tahun 2022 karena tidak sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat yaitu norma kepatuhan, kesopanan, dan kesusilaan.

Penyebab dan Dampak Teror Pinjaman *Online*

Alasan debitur melakukan pinjaman *online* karena adanya suatu tujuan yaitu untuk memenuhi kebutuhan ekonomi. Di sisi lain, debitur sering terpapar iklan pelaku usaha pinjaman *online* melalui media sosial. Sebelum debitur memilih aplikasi pinjaman *online*, debitur telah melakukan beberapa pertimbangan seperti lama pencairan uang dan legalitas lembaga peminjaman *online*. Walaupun debitur sudah melakukan berbagai

pertimbangan, namun masih saja terdapat hal-hal yang menyebabkan debitur tidak mampu membayar cicilannya. Alasannya disebabkan adanya penurunan pendapatan dan ketipakpastian dalam mendapatkan gaji. Perubahan kondisi ekonomi yang dialami debitur akibat kondisi pandemi yang terjadi pada periode 2019-2021. Kondisi ini menyebabkan debitur terlambat dalam pembayaran cicilan. Keterlambatan pembayaran selama beberapa jam, menit, bahkan sebelum hari penagihan berakhir membuat debitur mendapatkan teror. Hal ini sejalan dengan teori pengambilan keputusan (Chaniago 2017) yaitu komponen pengambilan keputusan berupa menetapkan tujuan, mengidentifikasi alternatif, adanya hal yang tidak dapat dikontrol, dan mengambil resiko atas keputusan yang dipilih.

Penyebab teror yang didapatkan oleh debitur yaitu permasalahan ekonomi dan rendahnya literasi keuangan. Kebutuhan ekonomi menjadi salah satu faktor pendorong masyarakat untuk mengajukan pinjaman *online* dengan kemudahannya sehingga dapat memudahkan debitur untuk gali lubang tutup lubang. Hal tersebut juga didukung dengan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pinjaman *online* yang membuat masyarakat melibatkan dirinya dalam pinjaman *online* (Hartati dan Syafrida 2022).

Dampak teror yang dirasakan debitur dan korban bukan debitur yaitu pada psikis, ekonomi, dan sosial. Dampak psikis yang dirasakan yaitu takut, stress, depresi, hingga trauma menggunakan pinjaman *online*. Debitur sering melamun merasa tidak tenang, dan tidak dapat konsentrasi pada saat bekerja. Selain itu juga dirasakan dampak ekonomi berupa melakukan pinjaman lebih dari satu aplikasi untuk menutupi pembayaran di pinjaman sebelumnya. Keterlambatan membayar cicilan menyebabkan pembayaran dengan bunga yang semakin tinggi.

Sementara dampak teror yang dirasakan terhadap korban bukan debitur adalah

mengganggu psikisnya karena ikut merasakan ditagih terus menerus sehingga merasa malu karena sebagai anak merasa tidak mampu membantu orangtuanya, maupun merasa terganggu kehidupannya.

Peran Preventif dan Represif Lembaga Perlindungan Konsumen

Lembaga perlindungan konsumen seperti OJK dan BPKN RI telah melakukan edukasi kepada masyarakat sebagai peran preventif untuk melindungi konsumen. Masyarakat Indonesia secara umum belum memahami dengan baik layanan jasa keuangan digunakan (OJK 2022). Oleh karena itu, dibutuhkan adanya upaya dari berbagai pihak untuk meningkatkan literasi keuangan konsumen di Indonesia.

Lembaga perlindungan konsumen seperti OJK, BPKN RI, dan Bareskrim Polri telah menjalankan peran represif untuk melindungi konsumen dari masalah pinjaman *online* dengan menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan terkait pinjaman *online* secara *online* dan *offline*. Lembaga perlindungan konsumen telah menjalankan perannya dengan upaya represif dengan bekerjasama diberbagai pihak, menerapkan aturan terkait pinjaman *online*. Akan tetapi masih ada juga pelaku usaha yang tidak menjalankan usahanya sesuai aturan yang berlaku sehingga konsumen dapat terlindungi.

Implikasi dan Rekomendasi

Pengguna pinjaman *online* didominasi generasi milenial yang cenderung senang menggunakan teknologi. Keberadaan layanan pinjaman *online* dipilih diantara penyedia jasa keuangan yang memberikan kemudahan dalam aplikasi teknologi dan penyediaan dana secara cepat. Namun sayangnya pengambilan keputusan untuk memilih layanan jasa pinjaman *online* tidak dilakukan secara rasional karena kurang mempertimbangkan resiko yang akan diterimanya. Selain itu pengguna pinjaman

online tidak memiliki literasi keuangan yang cukup memadai. Hal ini terbukti karena pengguna pinjaman *online* tidak melakukan perencanaan keuangan yang baik untuk mengantisipasi bila terjadi gagal bayar cicilan dan memperhitungkan bunga yang harus dibayarnya bila melakukan pinjaman *online* lebih dari satu apalikasi. Oleh karena itu diperlukan peran pemerintah dan *stakeholder* terkait untuk menyusun program peningkatan literasi keuangan yang lebih intensif khususnya pada generasi milenial dengan memanfaatkan platform media *online* yang lebih digemari masyarakat usia tersebut. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat memiliki pengetahuan keuangan yang memadai sebelum melakukan keputusan pembelian, dan diharapkan agar mereka dapat mengelola keuangan dengan lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu juga dapat membekali masyarakat agar memiliki kepercayaan diri yang tinggi agar dapat menghindari praktik-praktik keuangan yang berisiko serta dapat lebih bijaksana dalam mengelola keuangannya. Selain itu masyarakat perlu diedukasi agar dapat mengetahui hak dan kewajiban serta keyakinan bahwa layanan pinjaman yang digunakan aman.

Pemerintah juga diharapkan dapat memperkuat pengawasan terhadap praktik lembaga keuangan pinjaman *online* yang mudah diakses masyarakat. Salah satunya adalah pemantauan iklan oleh pelaku usaha jasa keuangan agar dapat memberikan informasi secara akurat, jujur, dan jelas. Sementara itu, diperlukan penguatan lembaga-lembaga yang dapat membantu penyelesaian sengketa konsumen khususnya yang terkena dampak teror dalam menegakan perlindungan konsumen.

Selain pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen, komunitas yang relevan yang terdapat di masyarakat dapat berkontribusi mengedukasi masyarakat melalui media sosial yang jangkauannya lebih luas khususnya untuk generasi milenial agar lebih

melek keuangan dan cerdas dalam mengadopsi teknologi keuangan yang sedang berkembang.

Regulasi yang tersedia saat ini masih belum mengatur mengenai negosiasi keterlambatan pembayaran pinjaman *online*. Oleh karena itu, penting untuk menegakan aturan pinjaman *online* yang lebih konsisten. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi kebijakan yang diajukan yaitu:

1. OJK perlu menyusun strategi penyeliaan yang tepat dalam rangka peningkatan ketaatan pelaku usaha menjalankan ketentuan yang berlaku.
2. Pemerintah perlu membuat aturan pengajuan peminjam hanya untuk yang memiliki penghasilan dan tidak mengalami kredit macet atau gagal bayar.
3. Pemerintah meningkatkan edukasi literasi keuangan digital kepada masyarakat agar paham mengenai syarat dan ketentuan sebelum melakukan pinjaman.
4. Pelaku usaha pinjaman *online* seharusnya dapat memberikan informasi secara jelas dan menyeluruh mengenai manfaat, biaya dan risiko yang akan didapatkan oleh konsumen saat meminjam dana.
5. Pemerintah penting untuk membuat aturan terkait negosiasi yang dapat dilakukan konsumen ketika terkendala membayar cicilan dengan tepat waktu.

Daftar Pustaka

- Anggitafani RF. 2021. Perlindungan hukum data pribadi peminjam pinjaman *online* perspektif pojk no. 1/pojk.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor keuangan dan aspek kemaslahatan. *Journal of Islamic Business Law*. 2 (2):55-72.
- Aprilia, D. 2021. Pertanggungjawaban pidana penyelenggara aplikasi virtual loan dalam penagihan pinjaman *online* dengan ancaman, asusila, dan pornografi. *Jurist-Diction*. 4(6):2299–2320.
- Chaniago A. 2017. *Teknik Pengambilan Keputusan*. Edisi ke-1. Lentera Ilmu Cendekia. Jakarta. ID.
- Hakim AM, Setyabudi D. 2020. Terpaan informasi pinjaman *online* di media *online* dan terpaan e-wom di grup facebook pinjaman *online* dengan tingkat pengetahuan masyarakat dalam penggunaan pinjaman *online*. *Interaksi Online*. 9 (1):141-151.
- Hartati R, Syafrida. 2022. Perlindungan hukum konsumen nasabah pinjaman *online* ilegal (pinjol ilegal)', *Otentik's: Jurnal Hukum Kenotariatan*. 4(2):167– 185.
- Ikha, N.H. 2021. *Menulis Perempuan*. Edisi ke-1, Ansori Book. Yogyakarta. ID.
- Istiqamah I. 2019. Analisis pinjaman *online* oleh fintech dalam kajian hukum perdata. *Jurisprud Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum*. 6 (2):100.
- Kusno, A. Arifin, M.B. dan Mulawarman, W.G. 2022. Pengungkapan pemerasan dan pengancaman pada alat bukti kasus pinjaman *online* (Kajian Linguistik Forensik). *Diglosia : Jurnal Kajian Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*. 5(3):555–570.
- [OJK] Otoritas Jasa Keuangan. 2021. *Infografis OJK Bersama Kementerian Atau Lembaga Terkait Berkomitmen Berantas Pinjaman Online Ilegal*. URL: <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Infografis-OJK-Bersama-Kementerian-atau-Lembaga-Terkait-Berkomitmen-Berantas-pinjaman-online-Ilegal.aspx>. Diakses tanggal 22 Desember 2021.
- [OJK] Otoritas Jasa Keuangan. 2021. *Statistik Fintech Lending Periode November 2021*. URL: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/d>

ata-dan-
statistik/fintech/Pages/Statistik-
Fintech-Lending-Periode-November-
2021.aspx. Diakses tanggal 25
Desember 2021.

[OJK] Otoritas Jasa Keuangan. 2022.
*Penyelenggara Fintech Lending Berizin
Di OJK Per 3 Januari 2022*. URL:
[https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/finansial-
technology/Pages/Penyelenggara-
Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-3-
Januari-2022.aspx](https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/finansial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-3-Januari-2022.aspx). Diakses tanggal 24
Maret 2022.

Wahyuni, R.A.E. dan Turisno, B.E. 2019. Praktik
finansial teknologi ilegal dalam bentuk
pinjaman *online* ditinjau dari etika bisnis.
Jurnal Pembanguna Hukum. Indonesia. 1
(3):379-391.



**Direktorat
Publikasi Ilmiah
dan Informasi Strategis**

Direktorat Publikasi Ilmiah dan Informasi Strategis IPB (DPIS IPB) melaksanakan tugas dalam mengkaji dan mengelola informasi terkait isu-isu strategis untuk meningkatkan peran IPB dalam kebijakan pertanian, kelautan dan biosains tropika, serta mendorong peningkatan publikasi ilmiah untuk mendukung IPB menjadi World Class University.

Direktorat Publikasi Ilmiah dan Informasi Strategis (DPIS), IPB University
Gedung LSI Lantai 1, Jl. Kamper, Kampus IPB Dramaga, Bogor - Indonesia 16680
Website: <https://dpis.ipb.ac.id>

