



2022

POLICY BRIEF

Pertanian, Kelautan, dan Biosains Tropika
 Vol.4 No.1, 2022

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JERATAN PINJAMAN ONLINE DI MASA PANDEMI COVID-19

Megawati Simanjuntak^{1),2)}, Arif Safari²⁾, Anna Maria Tri Anggraini²⁾

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

²⁾ Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Republik Indonesia

Email: mega_juntak@apps.ipb.ac.id

Isu Kunci

- Disparitas dan fluktuasi harga daging sapi antar provinsi di Indonesia masih terjadi baik sebelum maupun pada masa pandemi Covid-19.
- Harga daging sapi tertinggi terjadi Provinsi Aceh, DKI Jakarta dan Kalimantan. Sementara harga daging sapi terendah terjadi di Provinsi Bali dan Nusa Tenggara Timur.
- Ketergantungan Indonesia yang tinggi terhadap impor dan letak daerah produsen sapi di Indonesia yang jauh dengan daerah konsumsi juga berpengaruh terhadap disparitas dan fluktuasi harga daging sapi di berbagai provinsi di Indonesia.

Ringkasan

Pinjaman online (Pinjol) merupakan layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi yang dilakukan secara online tanpa perlu tatap muka. Cara ini memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses pengajuan kredit. Pinjaman online yang mudah dan cepat dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, meningkat di masa Pandemi Covid-19. Berbagai permasalahan muncul karena kurangnya ketersediaan peraturan dan kebijakan yang menekankan kewajiban dan sanksi bagi pelaku usaha P2P Lending dan literasi konsumen yang rendah. Dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen jasa pinjaman online, berbagai pihak seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Satgas Waspada Investasi (SWI), Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Bareskrim perlu berkoordinasi. Perlu pembuatan aturan yang lebih rinci, pengawasan P2P Lending legal dan ilegal lebih ketat, sosialisasi dan penindakan P2P Lending ilegal, penyebaran informasi tentang P2P Lending legal secara efektif dan masif; dan aturan yang tegas kepada pelaku usaha P2P Lending ilegal agar dalam melakukan penagihan wajib menerapkan etika bisnis dan prinsip humanisme.

Pendahuluan

Di saat pandemi Covid-19, layanan P2P *Lending* baik yang legal maupun ilegal cenderung meningkat pertumbuhannya. P2P *Lending* ilegal memanfaatkan kesulitan ekonomi masyarakat yang terdampak akibat wabah virus corona. Berdasarkan data OJK, perusahaan fintech *Lending* berizin dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per 6 Oktober 2021 sebanyak 106 perusahaan. Selain itu, jumlah perusahaan pinjaman *online* ilegal juga semakin bertambah jumlahnya. Hingga bulan Juni 2021, sebanyak 3.193 P2P *Lending* ilegal telah diblokir. Keberadaan P2P *Lending* ilegal ini sudah meresahkan masyarakat yang terlihat dari data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

Pinjaman *online* mengalami kenaikan cukup signifikan selama 2 tahun terakhir dan termasuk dalam 5 pengaduan terbesar, yakni sebanyak 15,2% pengaduan di tahun 2020. Data YLKI menunjukkan bahwa pengaduan pinjaman *online* ilegal sebanyak 68,9% dan legal 31,1%. Masalah yang diadukan konsumen adalah penagihan (57,3%) dan permohonan *reschedule* (16,3%). Sisanya adalah identitas dipakai, pengalihan data, tidak merasa mengajukan pinjaman, kredit macet, pencairan tidak sesuai, bunga, pelunasan, sistem pembayaran dan perubahan tenor. Selain ke YLKI, konsumen juga mengadu ke BPKN-RI. BPKN mencatat ada 3 (tiga) pengaduan pada tahun 2021 dan 8 (delapan) pengaduan pada tahun 2020 terkait pinjaman *online*.

Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan peraturan terkait layanan pinjaman *online*, dalam POJK No. 77/POJK 01/2016 mendefinisikan layanan pinjaman *online* sebagai layanan keuangan yang mempertemukan pemberi dan penerima pinjaman untuk melakukan sebuah perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah dengan sistem teknologi menggunakan jaringan internet.

Pada era digital melakukan pinjaman atau transaksi secara *online* sudah menjadi pilihan bagi konsumen, tetapi perkembangan

yang cepat di ini tidak disertai dengan sosialisasi dan pemahaman, sehingga banyak konsumen yang menggunakan pinjaman *online* merasakan banyak masalah dan risiko dalam penggunaannya (Istiqamah 2019). Alasan konsumen melakukan peminjaman pada aplikasi pinjaman *online* karena kesulitan yang dialami konsumen dalam mengakses layanan keuangan formal dengan semua persyaratan yang harus dipenuhi, sedangkan pada aplikasi pinjaman *online* persyaratan yang dibutuhkan relatif lebih mudah untuk dipenuhi oleh konsumen (Budiyanti 2019).

Resiko dalam penggunaan pinjaman *online* yang biasanya terjadi adalah bunga yang tinggi yang sudah ditetapkan perusahaan, harus membayar biaya layanan 3-5 persen, batas pelunasan yang relatif singkat, yaitu maksimal 12 bulan, serta resiko kebocoran dan pencurian data di handphone pengguna aplikasi pinjaman *online* (Istiqamah 2019). Berbagai masalah atau insiden yang terjadi pada saat konsumen dan pelaku usaha bertransaksi, disebabkan karena sistem perlindungan konsumen yang belum efektif, pelaku usaha yang kurang bertanggungjawab serta keterbatasan pengetahuan dan kesadaran konsumen (Safari & Simanjuntak 2020).

Dorongan sebagian orang untuk hidup dengan standar lebih tinggi untuk menjadi pertimbangan yang nantinya akan meningkatkan utang konsumtif bagi masyarakat (Barba dan Pivetti 2009). Permasalahan ketersediaan uang untuk pemenuhan kebutuhan hidup akan membuatnya mengambil tindakan berutang, meskipun merasa sulit untuk melakukan pembayaran pada waktu yang telah disepakati (Shohib 2015). Ketidakmampuan membayar tagihan secara tepat waktu akan mengalami *over-indebtednes*. *Over-indebtednes* merupakan kondisi seseorang mengalami ketidakseimbangan secara terus menerus antara keharusan dalam pembayaran utang dengan aset yang dimiliki untuk membayar utang (Aidha *et al.* 2019).

Banyaknya insiden pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha pinjaman *online* memerlukan perhatian mendesak dari pemerintah, agar tidak semakin banyak korban yang mengalami perlakuan tidak manusiawi. Untuk itu, kajian untuk membahas isu perlindungan konsumen jasa pinjaman *online* dilakukan melalui *Focus Group Discussion* dengan konsumen korban pinjaman *online* dan lembaga-lembaga terkait.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil FGD dengan konsumen korban pinjaman *online*, Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLKI), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Badan Reserse Kriminal Kepolisian (Bareskrim Polri), Satgas Waspada Investasi (SWI), dan Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) terkait dengan Isu Perlindungan Konsumen Jasa Pinjaman *Online*, diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

- 1) Pinjaman *online* menjadi kebutuhan masyarakat dikarenakan kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkannya dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, apalagi di masa pandemi Covid-19;
- 2) Penyebab utama tingginya masalah pinjaman *online* adalah kemudahan membuat aplikasi/situs/web dan cepatnya proses pengunggahan platform, tingkat literasi masyarakat masih rendah, akses ke lembaga keuangan (*financial inclusive*) yang rendah, kesulitan keuangan, tidak melakukan pengecekan legalitas, penghasilan nasabah tidak cukup, dan gali lobang tutup lubang untuk melunasi pinjaman;
- 3) Masih kurangnya ketersediaan peraturan dan kebijakan yang menekankan kewajiban dan sanksi bagi pelaku usaha P2P *Lending*. Bahkan ada beberapa P2P *Lending* yang berkedok Koperasi Simpan Pinjam namun memberikan pinjaman di luar anggota koperasinya. Bagi pelaku usaha pengaturan mengenai kepastian hukum dan kepastian usaha. Dari sisi konsumen agar konsumen terlindungi dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 4) Masih banyaknya pelanggaran yang dilakukan oleh P2P *Lending* ilegal maupun legal dalam proses pengajuan, pembayaran dan penagihan pinjaman. Konsumen tidak mendapatkan informasi yang jelas, jujur dan benar sebelum transaksi terkait masalah bunga, tenor, penagihan dan charging jika terlambat. Penagihan juga dilakukan sebelum jatuh tempo. Penagihan dilakukan melalui teror kepada nama-nama yang ada dalam handphone (HP) peminjam;
- 5) Masih tingginya jumlah P2P *Lending* ilegal sampai dengan bulan Juni 2021, terdapat 3.193 entitas yang telah diblokir (take down) oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Akan tetapi setelah ditutup, P2P *Lending* tersebut beroperasi lagi dengan nama yang berbeda;
- 6) Masih kurangnya edukasi kepada konsumen terutama kelompok masyarakat menengah ke bawah dari pihak otoritas mengenai P2P *Lending*, sehingga konsumen dapat meningkatkan literasi tentang P2P *Lending* dan lebih waspada atas penawaran pelaku usaha pinjaman *online*. Ciri khas P2P *Lending* legal adalah CAMILAN (*Camera, Microphone and Location*). Apabila ada yang meminta akses galeri, kontak, dan lainnya sudah dipastikan bahwa P2P *Lending* tersebut ilegal dan tidak terdaftar sebagai anggota AFPI;
- 7) Masih kurangnya edukasi ke semua jenis usaha P2P *Lending* mengenai etika cara penagihan;
- 8) Masih kurang tersosialisasinya sanksi untuk P2P *Lending* yang tidak mengikuti SOP seperti batas maksimum bunga dan charging yang dikenakan serta cara penagihan; dan

- 9) Masih belum efektifnya penyampaian informasi terkait P2P *Lending* legal kepada masyarakat sehingga masyarakat tetap meminjam dari P2P *Lending* ilegal

Kesimpulan dan Rekomendasi

Dalam upaya untuk mewujudkan perlindungan konsumen jasa pinjaman *online*, rekomendasi yang diajukan bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Satgas Waspada Investasi (SWI), Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Bareskrim Kepolisian Republik Indonesia adalah:

- 1) Perlunya peningkatan peran OJK dalam memperluas jangkauan inklusi keuangan dan literasi konsumen tentang P2P *Lending* melalui edukasi keuangan kepada masyarakat khususnya masyarakat menengah ke bawah yang tidak memiliki akses ke bank atau lembaga jasa keuangan;
- 2) Perlunya peningkatan peran nyata OJK dan Satgas Waspada Investasi untuk mencegah konsumen secara efektif dan masif dengan menyebarluaskan informasi tentang P2P *Lending* legal;
- 3) Perlunya peningkatan sosialisasi tentang etika bisnis dan ancaman sanksi bagi P2P *Lending* yang melakukan pelanggaran SOP seperti batas maksimum bunga dan biaya administrasi yang dikenakan serta cara penagihan;
- 4) Perlu dibuat mekanisme assesment yang memadai bagi masyarakat yang akan meminjam ke P2P *Lending*, agar pelaku usaha P2P *Lending* Legal dapat memverifikasi pengenalan calon nasabah (*Know Your Customer*) mengenai credit scoring dan mitigasi resiko, sehingga masyarakat tidak dapat meminjam ke lebih dari satu P2P *Lending*;
- 5) Perlunya peningkatan pengawasan oleh OJK secara aktif terhadap aktifitas transaksi (penerapan klausula eksonerasi, besaran bunga, biaya administrasi, tenor, dan cara penagihan) pelaku usaha jasa keuangan P2P *Lending* bukan hanya memantau laporan berkala yang diterima;
- 6) Perlunya perbaikan sistem keamanan data aplikasi digital P2P *Lending* agar dapat merekam jejak digital. Ketika konsumen masuk ke dalam salah satu aplikasi, akan tercatat dalam *history* penyedia aplikasi berapa kali konsumen telah login ke dalam aplikasi tersebut. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan *phising* atau *fraud*;
- 7) Perlunya peningkatan penegakan hukum bagi P2P *Lending* berijin yang melakukan pelanggaran dalam aktifitas transaksi;
- 8) Perlunya peningkatan koordinasi antara Kominfo, OJK dan Bareskrim dalam mencari strategi yang efektif mencegah dan menindak replikasi pelaku P2P *Lending* ilegal.
- 9) Meningkatkan edukasi dan aturan yang tegas kepada pelaku usaha P2P *Lending* ilegal agar dalam melakukan penagihan wajib menerapkan etika bisnis dan prinsip-prinsip humanisme;
- 10) Perlu adanya peningkatan pengawasan yang ketat mengenai praktek P2P *Lending* ilegal, agar pelaku usaha P2P *Lending* ilegal tidak mendapatkan akses untuk menawarkan kepada masyarakat;
- 11) Perlunya perbaikan sistem keamanan data aplikasi digital P2P *Lending* agar dapat merekam jejak digital. Ketika konsumen masuk ke dalam salah satu aplikasi, akan tercatat dalam *history* penyedia aplikasi berapa kali konsumen telah login ke dalam aplikasi tersebut. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan *phising* atau *fraud*;
- 12) Perlunya peningkatan sinergi antar otoritas dalam menyelenggarakan sistem perlindungan konsumen dengan membuat aturan lebih rinci untuk kerangka kerja persetujuan akses data pribadi dan penggunaan data pribadi oleh penyelenggara P2P *Lending*;

Daftar Pustaka

- Adkins NR, Ozanne JL. 2005. The low literate consumer. *J. Consum. Res.* 32(1):93–105.doi:10.1086/429603.
- Barba A, Pivetti M. 2009. Rising household debt: Its causes and macroeconomic implications - A long-period analysis. *Cambridge J. Econ.* 33(1):113–137.doi:10.1093/cje/ben030.
- Budiyanti E. 2019. Upaya Mengatasi Layanan Pinjaman Online Ilegal. Info Singkat, Kaji. Singk. Terhadap Isu Aktual dan Strateg. Bid. Ekon. dan Kebijakan. Publik. XI(4):19–24.
- Chrisinta IV, Parwata IGN. 2020. Kajian yuridis terhadap perlindungan konsumen pinjaman online di indonesia ditinjau berdasarkan POJK Nomor 13/Pojk.02/2018. *J. Kertha Semaya.* 8(4):592–607.
- Istiqamah I. 2019. Analisis pinjaman online oleh fintech dalam kajian hukum perdata. *Jurisprud. Jur. Ilmu Huk. Fak. Syariah dan Huk.* 6(2): 100.doi:10.24252/jurisprudentie.v6i2.10501.
- Marron D. 2012. Producing over-indebtedness: risk, prudence and consumer vulnerability. *J. Cult. Econ.* 5(4):407–421. doi:10.1080/17530350.2012.703144.
- Safari A, Simanjuntak M. 2020. Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Di dalam: Safari A, Dalimunthe ARL, Anggraini AT, Parman A, Muslim E, Simanjuntak M. *Unboxing Perlindungan Konsumen.* Bogor: IPB Press. hlm 1-24.
- Shohib M. 2015. Sikap terhadap uang dan perilaku berhutang. *J. Ilm. Psikol. Terap.* 53(9):1689.

Pengakuan

Deskripsi singkat tentang kegiatan: policy brief ini disusun berdasarkan penelitian yang dilakukan BPKN secara kualitatif pada bulan Juli – Agustus 2021.



**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.

Penyunting

Eva Anggraini
Alfian Helmi

Tata letak:

Rizal Gusdinar
Bintang Aditia Tri Wibowo

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>

