



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 6395-6409

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Pinjaman Online Untuk Menciptakan Perlindungan Menyeluruh Kepada Konsumen

Difa Meylia Zahra^{1✉}, Salsa Khusnus Solekhani²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Indonesia

Email: difa.meylia@ui.ac.id salsa.khusnus@ui.ac.id^{1✉}

Abstrak

Pinjaman online (*fintech lending*) memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan bantuan anggaran. Kemudahan tersebut ternyata diikuti beberapa permasalahan yang merugikan masyarakat, seperti mendapatkan perilaku yang tidak menyenangkan, bunga yang tinggi, dan rendahnya jaminan data pribadi. Permasalahan ini menunjukkan adanya urgensi untuk melakukan evaluasi terhadap kebijakan penyelenggaraan online yang telah diterbitkan OJK. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan indikator yang dicetuskan oleh William Dunn (2003) berupa efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Untuk melengkapinya, penulis juga menggunakan prinsip yang telah ditentukan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang mencakup transparansi, perlakuan adil, keandalan, kerahasiaan, dan penanganan pengaduan. Berdasarkan hasil evaluasi, langkah yang harus dilakukan adalah meninjau ulang regulasi pinjol, pengawasan berkala dan pendampingan kepada seluruh perusahaan pinjol, melakukan *credit scoring* dan *background checking*, serta memberikan pendidikan keuangan bagi seluruh masyarakat. Evaluasi ini dilakukan agar dapat menciptakan regulasi yang memberikan perlindungan kepada konsumen dalam melakukan pinjaman online.

Kata kunci: *Peer to Peer Lending, Pinjaman Online, Evaluasi Kebijakan, Perlindungan Konsumen*

Abstract

Online loans (fintech lending) give an easy way for people to get budget assistance. However, this convenience is also followed by several problems that are detrimental to the community, such as unethical behavior in collecting, high-interest rates, and low consumer personal data guarantees. These problems indicate the urgency to evaluate the online implementation policies that have been issued by OJK. The evaluation is carried out using indicators coined by William Dunn (2003) in the form of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. To complement this, the author also uses the principles determined in the Financial Services Authority Regulation Number 10/POJK.05/2022 concerning Information Technology-Based Joint Funding Services which include transparency, fair treatment, reliability, confidentiality, and complaint handling. Based on the evaluation results, the steps to be taken are to review the regulation of fintech lending, periodic supervision and assistance to all fintech lending companies, conduct credit scoring and background checking, and provide financial education for the entire community. This evaluation is carried out to create regulations that protect consumers in making online loans.

Keywords: *Peer to Peer Lending, Online Loans, Policy Evaluation, Consumer Protection*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah membawa banyak perubahan bagi kehidupan manusia, termasuk dalam sektor keuangan. Hal tersebut dapat dilihat dari upaya yang dilakukan berbagai lembaga keuangan untuk menyediakan layanan berbasis online atau yang biasa disebut sebagai lembaga keuangan *financial technology (fintech)* (Disemadi et al., 2020). Dilansir dari *website* Otoritas Jasa Keuangan (OJK), salah satu *fintech* yang masif digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah *peer to peer lending service* (OJK, 2023). Sebelum berkembangnya teknologi, masyarakat yang membutuhkan pinjaman harus mengajukan langsung ke bank dengan persyaratan yang cukup rumit. Namun, saat ini masyarakat dapat melakukan pinjaman secara daring melalui pinjaman online (pinjol) dengan persyaratan yang lebih mudah daripada layanan pinjaman konvensional. Kemudahan tersebut menyebabkan pelaku pinjol selalu meningkat setiap tahunnya apalagi pasca pandemi COVID-19 yang memberikan tuntutan lebih terhadap perekonomian.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melaporkan bahwa nilai penyaluran pinjol di Indonesia telah mencapai Rp20,53 triliun pada Agustus 2023 dimana jumlah tersebut meningkat 0,78% dari bulan sebelumnya yang sebesar Rp20,37 triliun (Databoks, 2023). Bukan hanya untuk kebutuhan individu, pinjaman online juga dapat diberikan untuk mengembangkan sektor produktif. Pada September 2022, jumlah pinjaman yang disalurkan ke sektor produktif mencapai Rp9,32 triliun atau 47,83% dari keseluruhan jumlah pinjaman yang dikeluarkan lembaga pinjaman online saat itu (Putri, 2022). Tingginya pelaku pinjaman

online membuktikan bahwa pinjaman online memainkan peran penting dalam mendorong keuangan masyarakat Indonesia.

Untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pinjol, Otoritas Jasa Keuangan telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang mencabut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Ketentuan yang telah diatur dalam peraturan tersebut adalah ketentuan pendaftaran dan perizinan, perubahan kepemilikan, pencabutan izin, mitigasi risiko, perlindungan konsumen, kerahasiaan data, dan sanksi administratif bagi pihak yang melanggar. Namun, landasan hukum tersebut nyatanya belum mampu mencegah pelanggaran yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. OJK sebagai lembaga independen yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pinjol telah menemukan 5.450 pinjol ilegal yang tidak terdaftar di OJK sejak 2017 sampai 31 Juli 2023 (OJK, 2023). Dalam hal ini, masyarakat jelas menjadi pihak yang paling dirugikan karena pelaku usaha pinjol ilegal mengenakan bunga yang sangat tinggi dan tidak transparan dalam menyediakan informasi terkait manfaat dan risiko dari produk yang ditawarkan sehingga masyarakat akan terbuai untuk meminjam tanpa memahami mekanisme penghitungan biaya layanan dan bunga yang harus dibayarkan.

Untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pinjol, Otoritas Jasa Keuangan telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang mencabut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Ketentuan yang telah diatur dalam peraturan tersebut adalah ketentuan pendaftaran dan perizinan, perubahan kepemilikan, pencabutan izin, mitigasi risiko, perlindungan konsumen, kerahasiaan data, dan sanksi administratif bagi pihak yang melanggar. Namun, landasan hukum tersebut nyatanya belum mampu mencegah pelanggaran yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. OJK sebagai lembaga independen yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pinjol telah menemukan 5.450 pinjol ilegal yang tidak terdaftar di OJK sejak 2017 sampai 31 Juli 2023 (OJK, 2023). Dalam hal ini, masyarakat jelas menjadi pihak yang paling dirugikan karena pelaku usaha pinjol ilegal mengenakan bunga yang sangat tinggi dan tidak transparan dalam menyediakan informasi terkait manfaat dan risiko dari produk yang ditawarkan sehingga masyarakat akan terbuai untuk meminjam tanpa memahami mekanisme penghitungan biaya layanan dan pengenaan bunga.

Selain itu, pinjol ilegal juga berpotensi besar untuk menyalahgunakan data pribadi konsumen yang dipergunakan untuk melakukan pinjaman di lembaga pinjaman online lainnya atau disebarluaskan di media sosial (Amalina et al dalam Disemadi, 2021). Salah satu kasus kebocoran data terjadi pada Januari 2022 dimana salah satu akun di situs pembocoran data RafRR menyebarkan 12 juta data pelanggan pinjol berupa nama lengkap konsumen, nomor ponsel, dan alamat rumah (CNN Indonesia, 2023). Hal ini jelas telah melanggar hak asasi konsumen untuk dilindungi privasinya. Pelanggaran lain yang seringkali dilakukan oleh lembaga pinjol adalah melakukan penagihan dengan cara-cara yang tidak wajar kepada konsumen. Kasus terbaru adanya peminjam yang diduga bunuh diri akibat mendapatkan teror dari pinjol AdaKami. Teror diberikan karena peminjam mengalami kendala dalam melakukan pembayaran berupa ancaman ke nomor pribadi, telepon ke tempat kerja, dan pesan antar makanan fiktif. AdaKami sebagai lembaga yang telah mendapatkan izin operasi dari OJK tentu saja telah melanggar peraturan yang ditetapkan sehingga mendapatkan peringatan dan perintah untuk melakukan pemeriksaan dari OJK (Hardiantoro & Firdaus, 2023). Kasus ini menunjukkan bahwa OJK masih kurang optimal dalam mengawasi penyelenggaraan pinjol di Indonesia.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan diatas, terdapat urgensi untuk mengevaluasi kekuatan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang menjadi landasan hukum penyelenggaraan pinjaman online dalam memberikan hak perlindungan baik secara hukum maupun materil kepada konsumen. Urgensi tersebut menghasilkan satu rumusan masalah yang akan dibahas dalam jurnal ini, yaitu "Bagaimana realisasi dari implementasi kebijakan pinjaman online terhadap perlindungan hak konsumen?". Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui kekuatan dan kelemahan kebijakan pinjaman online sehingga dapat menciptakan kebijakan yang memberikan perlindungan penuh terhadap konsumen.

METODE PENELITIAN

Artikel jurnal ini berusaha untuk mengevaluasi kebijakan perizinan OJK terhadap perusahaan pinjaman online dan jaminan perlindungan konsumen, terutama terhadap pengenaan bunga dan sistematika penagihan utang. Penelitian kualitatif dengan cara pendekatan deskriptif digunakan untuk menganalisis hal tersebut. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersumber atau dimulai dengan data dalam pengamatannya sedangkan teori digunakan sebagai bahan penjelas (Nurdin dan Hartati, 2019). Sementara itu, data diperoleh melalui *systematic literature review* atau studi literatur yang diambil dari

buku, jurnal ilmiah, dan situs atau berita online yang memuat informasi mengenai isu yang dibahas yaitu mengenai kebijakan perizinan oleh OJK terhadap perusahaan pinjaman online. Berdasarkan Zed (dalam Melfianora, 2019), studi kepustakaan tidak hanya digunakan sebagai langkah awal untuk menyiapkan kerangka penelitian, tetapi juga dimanfaatkan sebagai sumber perpustakaan yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Praktik Pinjaman Online di Indonesia

Pinjaman online merupakan layanan keuangan yang memberikan bantuan dana kepada masyarakat secara daring dengan mewajibkan penerima pinjaman melampirkan informasi terkait data diri melalui perjanjian tertulis terlebih dahulu (Franedya & Bosnia dalam Disemadi, 2018). Di Indonesia, pinjaman online pertama yang mendapatkan izin dari OJK adalah produk dari PT. Fintech (*Financial Technology*) pada akhir tahun 2014 (Kopma UGM, 2021). Namun, peraturan resmi terkait penyelenggaraan pinjaman online baru diterbitkan oleh OJK pada tahun 2016 melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Peraturan tersebut mengatur mengenai ketentuan pendaftaran dan perizinan, perubahan kepemilikan, pencabutan izin, kualifikasi sumber daya manusia, konsumen yang dapat mengajukan pinjaman, mitigasi risiko, dan kerahasiaan yang harus dilakukan oleh pelaku usaha pinjaman online.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK memiliki wewenang untuk mengatur, memeriksa, mengawasi, dan menyidik lembaga keuangan yang beroperasi, termasuk lembaga pinjaman online. Dalam menjalankan wewenangnya, OJK telah melakukan beberapa cara, yaitu menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, membuat Surat Edaran OJK No. 19/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi untuk mengatur tata cara penagihan yang dilakukan perusahaan pinjol kepada konsumen, dan membentuk Satgas Waspada Investasi (SWI). Satgas tersebut dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Bapepam-LK Nomor: Kep-208/BL/2007 yang ditetapkan pada 20 Juni 2007 untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari praktik pinjaman online ilegal. Dalam pelaksanaannya, OJK bekerja sama dengan lembaga-lembaga terkait, seperti Bank Indonesia (BI), Kementerian Koperasi dan UKM, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Perdagangan, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti), Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), Kepolisian Republik Indonesia, dan Kejaksaan

Agung (Pitaloka, 2023). Selain itu, OJK menyediakan wadah bagi masyarakat untuk melaporkan perusahaan pinjaman online baik legal maupun ilegal yang melakukan pelanggaran. Masyarakat selaku konsumen dapat mengirimkan laporan ke *call center* 157 OJK atau *website* websiteinvestasi@ojk.go.id (Purba et.al, 2023).

Meskipun upaya-upaya tersebut telah dilaksanakan, pelanggaran pada penyelenggaraan pinjaman online masih sering terjadi. Hal ini dibuktikan dari hasil investigasi SWI yang telah menghentikan 5.450 perusahaan pinjaman online yang terbukti ilegal sejak tahun 2017 s.d. 31 Juli 2023 (OJK, 2023). Pinjaman online ilegal tersebut jelas memberikan banyak kerugian bagi masyarakat melalui tindakan-tindakan yang kurang bertanggung jawab, seperti mengenakan bunga tinggi, kurangnya transparansi perhitungan manfaat dan biaya kepada konsumen, tidak menjaga privasi konsumen, dan perlakuan yang tidak wajar dalam melakukan penagihan. Berdasarkan data dari OJK, kerugian yang telah dialami masyarakat akibat investasi dan pinjol ilegal mencapai Rp120,79 triliun dimana jumlah tersebut meningkat sebesar Rp118,25 triliun dari tahun 2021 yang hanya sebesar Rp2,54 triliun (Annur, 2023). Rendahnya literasi keuangan yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia juga mendukung suksesnya operasi pinjol ilegal tersebut. Berdasarkan hasil survei nasional literasi dan inklusi keuangan tahun 2022, indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia sebesar 49.68% dimana indeks tersebut meningkat dari tahun 2019 yang sebesar 38,03% (OJK,2022). Meskipun terdapat peningkatan, indeks tersebut masih tergolong rendah karena itu menunjukkan dari setiap 100 jiwa penduduk hanya 49 orang yang memiliki pemahaman baik terhadap produk keuangan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa *status quo* penyelenggaraan pinjaman online di Indonesia masih kurang optimal karena adanya gap antara upaya-upaya yang direncanakan OJK dengan implementasinya. OJK perlu mengkaji ulang kebijakan yang diterbitkannya untuk menciptakan penyelenggaraan pinjaman online yang ideal bagi konsumen.

Indikator Evaluasi Kebijakan Pinjaman Online terhadap Perlindungan Konsumen

Dalam mengevaluasi suatu kebijakan, diperlukan indikator-indikator untuk menilainya. Indikator merupakan suatu ukuran tidak langsung dari suatu kejadian (Wilson R. dan T.Sapanuchart, 1993). Menurut William Dunn, terdapat enam indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu kebijakan, yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan (Dunn, 2003). Berikut penjelasan dari keenam indikator tersebut:

1. Efektifitas: Indikator ini digunakan untuk menilai pengaruh yang diberikan oleh suatu kebijakan dalam mencapai hasil yang diharapkan. Efektifitas berkaitan erat dengan rasionalitas teknis yang selalu diukur dari kualitas layanan yang dihasilkan.
2. Efisiensi: Indikator ini berfungsi untuk menilai usaha yang diperlukan dalam mencapai tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi dari suatu kebijakan dapat tercapai apabila usaha yang dilakukan aktor kebijakan lebih kecil dibandingkan hasil yang didapatkan.
3. Kecukupan: indikator ini digunakan untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan dapat memenuhi kebutuhan sarannya. Hal ini dapat diukur dari tingkat efektivitas yang berusaha diwujudkan melalui kebijakan tersebut.
4. Pemerataan: Indikator ini berfungsi untuk menilai kesesuaian distribusi hasil kebijakan yang diterima oleh sasaran kebijakan. Aspek keadilan menjadi nilai utama dalam mencapai tingkat pemerataan tersebut.
5. Responsivitas: Indikator ini digunakan untuk menilai pengaruh kebijakan dalam menanggapi kebutuhan aktual kelompok yang menjadi sasaran kebijakan. Ketercapaian ini dapat dilihat dari tanggapan yang diberikan masyarakat terhadap dampak kebijakan yang dirasakan.
6. Ketepatan: Indikator ini berfungsi untuk menilai kelayakan suatu kebijakan yang dipilih sebagai rekomendasi dari berbagai alternatif kebijakan yang tersedia. Kriteria ketepatan dihubungkan dengan rasionalitas substantif terkait tujuan suatu kebijakan, bukan instrumen untuk merealisasikannya.

Dalam Pasal 100 Bab XII Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, terdapat beberapa prinsip yang harus diterapkan perusahaan pinjaman online untuk mewujudkan perlindungan kepada konsumen. Pertama, prinsip transparansi yang menyatakan bahwa perusahaan harus terbuka dalam menyampaikan informasi terkait produk yang dimiliki sehingga konsumen dapat menentukan pilihan secara bijak. Kedua, prinsip perlakuan yang adil menekankan bahwa perusahaan wajib memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh konsumen tanpa melihat suku, agama, maupun rasnya. Ketiga, prinsip keandalan menyatakan bahwa perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang akurat melalui sumber daya manusia, sistem, infrastruktur, dan prosedurnya. Keempat, prinsip kerahasiaan dan keamanan data konsumen menekankan bahwa perusahaan harus menjaga dan merahasiakan data konsumen sesuai kepentingan yang disepakati bersama. Kelima, prinsip penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa menyatakan bahwa perusahaan harus dapat menyelesaikan laporan yang diajukan konsumen secara cepat dan tepat.

Permasalahan Praktik Pinjaman Online di Indonesia

Dasar hukum pinjaman online sudah tertera pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi, tetapi dalam praktiknya masih banyak permasalahan yang cenderung merugikan konsumen. Aturan OJK tersebut menjelaskan bahwa setiap perusahaan pinjaman online harus mendaftarkan diri dan melakukan registrasi untuk mendapatkan izin dari OJK. Pemberian izin ditujukan agar praktik pinjaman online tetap dalam pengawasan OJK dan kepastian hukum para pengguna juga lebih terjamin. OJK juga telah mencantumkan kewajiban perusahaan pinjaman online untuk melaporkan rekam jejak audit dan laporan berkala baik bulanan maupun tahunan. Per 9 Oktober 2023, jumlah *fintech lending* atau pinjaman online legal yang berizin OJK sebanyak 101 perusahaan sedangkan perusahaan yang belum terdaftar mencapai 182 perusahaan (OJK, 2023). Pada tahun 2018, Lembaga Bantuan Hukum Jakarta telah menerima 1330 pengaduan yang berkaitan dengan pinjaman online yang diantaranya terdapat 14 pelanggaran hukum dan HAM (LBH Jakarta, 2018). Aduan tersebut bukan hanya menunjukkan adanya pelanggaran hukum yang dilakukan pinjaman online tidak berizin OJK, melainkan juga pihak yang terdaftar dan memiliki izin juga melakukan pelanggaran. Persoalan tersebut menunjukkan belum adanya perbedaan yang signifikan terhadap jaminan perlindungan konsumen meskipun pinjaman telah dilakukan pada perusahaan berizin OJK. Selain itu, masih terdapat lemahnya pengawasan dan penerapan aturan hukum terhadap praktik pinjaman online.

Setidaknya terdapat tiga permasalahan utama praktik pinjaman online di Indonesia. Pertama, belum adanya peraturan yang detail mengenai korban pengguna pinjaman online ilegal. Tirta, Anggota Dewan Komisioner OJK, menyampaikan bahwa pinjaman online ilegal sulit diatasi karena adanya ketidakjelasan alamat dan pengurusnya, untuk kasus pengaduan terhadap pinjaman online yang tidak kunjung ditemukan pada rentang waktu 40 hari maka kasusnya harus ditutup (Ika, 2021). Melihat semakin banyaknya korban pinjaman online ilegal, Kominfo justru memberikan pernyataan yang memicu berbagi pro-kontra di kalangan masyarakat. Kominfo menyatakan bahwa masyarakat yang terjerat pinjaman online ilegal tidak perlu membayarkan hutangnya karena dari sisi hukum perdata perjanjian antara pengguna dengan pinjaman online legal tidak sesuai dengan Pasal 13 KUP Perdata sedangkan dari sisi pidana pihak pinjaman online dianggap melanggar UU ITE dan perlindungan konsumen atau tidak sesuai dengan pasal 335 KUHP (Ika, 2021). Namun, jika ditinjau dari 1320 KUH Perdata, syarat sahnya suatu perjanjian yaitu adanya kesepakatan, kecakapan dalam membuat perjanjian, suatu hak tertentu, dan suatu sebab

yang dilarang. Maka dari itu, perjanjian pinjaman yang dilakukan dalam keadaan sadar oleh pengguna tetap dikatakan sah dan tetap harus dilunasi.

Meskipun tindak lanjut terhadap kasus pinjaman online ilegal dapat dikatakan sulit, tetapi OJK sebagai pihak yang memiliki kewenangan untuk mengawasi praktik pinjaman online seharusnya dapat memberikan alternatif penyelesaian permasalahan seperti pengadaan pendidikan keuangan dan penguatan aspek hukum. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kebijakan pinjaman online belum memenuhi indikator kecukupan yang dicetuskan oleh Dunn (2003). Hal ini dikarenakan tidak adanya sistem khusus untuk mendeteksi pinjaman online ilegal sehingga kebutuhan konsumen yang menjadi korban tidak dapat terpenuhi. Oleh karena itu, prinsip penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa yang tercantum pada Peraturan OJK Nomor 10/POJK.05/2022 juga tidak dapat dilakukan secara optimal karena seharusnya OJK dapat menyelesaikan laporan dari masyarakat secara cepat dan tepat terutama dalam menyelesaikan kasus yang merugikan konsumen.

Kedua, terdapat sejumlah kasus pelanggaran HAM karena lemahnya pengawasan OJK. Berdasarkan data aduan LBH pada 2018, aduan yang disampaikan masyarakat mengenai pinjaman online mencakup pelanggaran dalam aspek penagihan yang tidak sesuai etika, penyebaran data pribadi, ancaman berupa fitnah atau kekerasan seksual, tidak sinkronnya status pembayaran di aplikasi, dan tingginya bunga yang diberikan. Salah satu kasus dari pinjaman berizin OJK yang melakukan pelanggaran yaitu aplikasi AdaKami. Terdapat 36 laporan dari pengguna yang mengeluhkan order fiktif untuk memesan ojek online, ambulans, atau pemadam kebakaran sebagai cara penagihan kredit yang macet (Respati, 2023). Berdasarkan data OJK pada kurun waktu 2019-2021, dari total 19.711 kasus aduan yang disampaikan masyarakat, 47,03% atau sebanyak 9.270 kasus termasuk dalam pelanggaran berat sedangkan sisanya atau sebanyak 10.441 kasus merupakan pelanggaran sedang atau ringan (Rahardyan, 2021). Masyarakat juga mengeluhkan terkait pengenaan bunga yang terlalu tinggi, masyarakat yang melakukan pinjaman sebesar Rp9.000.000 harus mengembalikan pinjaman sebesar Rp19.000.000 (Bestari, 2023). Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan ketentuan bunga dari OJK sebesar 0,4%. Pihak AdaKami sendiri memberikan pembelaan bahwa pengenaan besaran bunga turut mempertimbangkan *collection fee*, *technological fee*, dan asuransi (Bestari, 2023). Berbagai pelanggaran ketentuan tersebut menunjukkan belum optimalnya pengawasan OJK terhadap pinjaman online baik yang ilegal maupun yang sudah berizin OJK.

Berdasarkan indikator yang disampaikan oleh Dunn (2003), adanya order fiktif yang dilakukan perusahaan AdaKami jelas menunjukkan belum berhasilnya penerapan indikator

efektivitas pada penyelenggaraan pinjol di Indonesia. Kebijakan yang ditetapkan oleh OJK seharusnya dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat untuk melakukan pinjaman, tanpa adanya perasaan terancam atau terintimidasi. Tidak sinkronnya status pembayaran di aplikasi dan tingginya bunga yang dikenakan oleh perusahaan kepada konsumen juga menunjukkan tidak diterapkannya prinsip keandalan. Hal ini dikarenakan perusahaan tidak memberikan sistem dan prosedur yang akurat kepada masyarakat sehingga pinjaman yang dijalankan tidak sesuai dengan ketentuan pada kebijakan yang ditetapkan OJK.

Ketiga, rendahnya jaminan keamanan data. Kasus keamanan data ini berkaitan dengan permasalahan pencurian data pribadi untuk didaftarkan pada pinjaman online ilegal ataupun cara penagihan utang yang menghubungkan seluruh kontak dari peminjam diluar dari kotak darurat yang disertakan. Rubi, pengamat teknologi informasi, menyampaikan bahwa kebocoran data oleh aplikasi pinjaman online ilegal murni pencurian data pribadi masyarakat melalui fitur seperti *spyware* (Rizal & Kurniawan, 2021). Salah satu kasus kebocoran data lainnya dirasakan oleh 407 masyarakat Desa Subanti, Kabupaten Garut yang datanya disalahgunakan dan mendapatkan penagihan dari aplikasi pinjol padahal mereka tidak pernah mendaftarkan identitas dirinya pada aplikasi pinjaman online apapun (CNN Indonesia, 2023). Kasus kebocoran data ini tidak hanya mengindikasikan adanya ketidakamanan pada desain atau fitur aplikasi yang digunakan terutama pada pinjaman online ilegal, tetapi juga tidak adanya pengecekan yang ketat dari pihak perusahaan terhadap kebenaran data diri yang didaftarkan. Perusahaan pinjaman online juga hanya menawarkan proses pencairan data yang cepat untuk menjerat masyarakat, tanpa melakukan pengecekan lebih lanjut mengenai kapasitas pengembalian dari pengguna dan validitas antara foto pengguna dengan data yang tertera pada KTP. Permasalahan ini menunjukkan bahwa prinsip kerahasiaan dan keamanan data konsumen yang tertera pada Peraturan OJK Nomor 10/POJK.05/2022 tidak diimplementasikan dalam penyelenggaraan pinjaman online. Prinsip tersebut jelas menekankan bahwa perusahaan tidak berhak menggunakan data pribadi konsumen diluar kesepakatan. Adanya kasus diatas dapat menjadi dorongan bagi OJK untuk meninjau ulang sanksi yang diberikan agar tidak ada lagi perusahaan yang berani menyebarkan data konsumennya.

Langkah Penanganan Permasalahan Pinjaman Online

Dalam menangani berbagai kasus pinjol di Indonesia, terdapat sejumlah langkah rekomendasi yang dapat dilakukan berbagai *stakeholders*. OJK perlu menambahkan aturan mengenai jaminan perlindungan konsumen untuk korban pinjol ilegal, pengetatan verifikasi data, dan penilaian kemampuan pembayaran dari pengguna. Aturan hukum mengenai

jaminan keamanan data pelanggan juga perlu dibuat untuk memperjelas prosedur keamanan dan acuan etika. Sejauh ini, perlindungan data konsumen masih mengacu pada UU Perlindungan Data Pribadi, belum ada ketentuan secara spesifik mengenai etika dari penyimpanan atau penggunaan data pribadi pengguna pinjol. Selain pemberantasan aplikasi pinjol ilegal, pengawasan berkala kepada 101 pinjol berizin OJK harus dilakukan dengan terstruktur dan rutin. Hal tersebut bertujuan untuk mengukur dan menghindari adanya pelanggaran HAM, terutama pada cara-cara penagihan utang. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada seluruh perusahaan pinjol mengenai Surat Edaran OJK RI Nomor 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Dengan adanya sosialisasi, diharapkan berbagai perusahaan pinjol dapat memahami ketentuan cara dan etika penagihan utang seperti waktu penagihan dan pelarangan penggunaan kalimat yang melanggar SARA ataupun mengandung unsur *bullying*.

Dari pihak aplikasi, perusahaan perlu menilai *credit scoring* yaitu metode yang digunakan untuk menentukan layak tidaknya seseorang menjadi penerima pinjaman. Perusahaan juga dapat melakukan *background checking* dan mempertimbangkan unsur 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition* sebagaimana dilakukan pada penilaian calon nasabah di bank (Sari, 2019). Pengecekan terhadap latar belakang pengguna bertujuan untuk menilai kapasitas peminjam sekaligus memverifikasi kontak darurat. Dengan begitu, perusahaan pinjol dapat memperoleh dan menghubungi kontak darurat dari peminjam tanpa melakukan pelanggaran privasi. Verifikasi juga dapat dilakukan dengan teknologi *face compare* untuk membandingkan KTP asli yang diupload pada aplikasi dengan foto diri pengguna. Teknologi *ID Forgery* juga dapat digunakan untuk mendeteksi dan menilai keaslian dari KTP yang disertakan oleh pengguna sebagai syarat pengajuan pinjol (Bestarri, 2022). Perusahaan juga perlu melakukan pelatihan dan menetapkan batasan mengenai cara-cara penagihan utang yang tidak melanggar HAM, tetapi tetap dapat memastikan pengguna untuk melunasi pembayaran. Transparansi mengenai pengenaan bunga juga harus disampaikan di awal persetujuan dilakukan dengan pengguna untuk menghindari kesalahan persepsi dan pelanggaran pada pengenaan bunga yang terlalu besar. Langkah ini dapat membantu perusahaan untuk menghindari kasus gagal bayar oleh pengguna pinjaman online dan meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap perusahaan penyedia pinjaman.

Dari sisi konsumen, OJK dan Kominfo dapat menyelenggarakan pendidikan keuangan kepada masyarakat agar masyarakat tidak hanya memahami perbedaan pinjol berizin OJK dan pinjaman online ilegal, tetapi juga risiko dan sistematika kerja dari perusahaan pinjol.

Berdasarkan laporan riset Populix, survei yang dipublikasikan pada laporan “Unveiling Indonesia's Financial Evolution: Fintech Lending and Paylater Adoption” menunjukkan bahwa 49% dari 1.071 responden yang diteliti menjawab bahwa mereka tidak benar-benar memahami peraturan yang berlaku atau berkaitan dengan sistem kerja dan aktivitas pinjol (Populix, 2023). Masyarakat perlu memahami perbedaan dan karakteristik dari pinjaman online berizin OJK ataupun pinjaman ilegal. OJK dapat mengarahkan masyarakat untuk menentukan terlebih dahulu tujuan keuangan dan urgensi dalam menggunakan pinjol. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat agar lebih berhati-hati menggunakan aplikasi pinjaman online dan menghindari perilaku konsumtif.

Tabel 1. Perbandingan Karakteristik Pinjaman Online Legal dan Ilegal

Ciri	Pinjaman Online Legal	Pinjaman Online Ilegal
Status perizinan	Telah melakukan pendaftaran dan memperoleh izin OJK.	Perusahaan tidak terdaftar dan tidak mendapatkan izin OJK.
Aplikasi	Terdapat logo OJK dan aplikasi dapat diunduh melalui <i>playstore</i> .	Aplikasi diunduh melalui APK yang tidak jelas atau tidak melalui <i>playstore</i> dan tidak mencantumkan logo OJK.
Identitas perusahaan	Kontak dan alamat perusahaan tercantum secara jelas.	Kontak dan alamat perusahaan tidak ada.
Metode promosi	Promosi dilakukan melalui iklan resmi dan telah menyampaikan bahwa perusahaan diawasi OJK.	Menggunakan pesan melalui SMS, WhatsApp, dan <i>broadcast</i> yang tidak jelas.
Pengajuan kredit	Terdapat sejumlah dokumen yang perlu dilengkapi.	Cenderung mudah dan tidak terlalu memperhatikan data-data dari peminjam.

Sumber: Sugangga dan Sentoso, 2020

SIMPULAN

Tingginya pengguna pinjaman online menunjukkan bahwa praktik pinjaman online telah memainkan peran penting dalam menyokong kondisi keuangan masyarakat Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi sebagai dasar hukum untuk mengatur praktik pinjaman online di Indonesia. Namun, dasar hukum tersebut ternyata belum mampu mencegah berbagai masalah yang terjadi akibat pinjaman online. Evaluasi terhadap realisasi praktik pinjaman online di Indonesia penting dilakukan agar masyarakat terhindar dari berbagai kerugian yang justru memperburuk kondisi keuangan masyarakat sekaligus mengukur ketercapaian kebijakan pinjaman online dalam melindungi hak konsumen.. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan penulis, terdapat indikator yang belum terwujud secara optimal pada implementasi pinjaman online di Indonesia.

Beberapa indikator tersebut seperti Indikator kecukupan belum terpenuhi karena masih belum adanya mekanisme detail terhadap korban pinjaman online ilegal sedangkan indikator penyelesaian aduan dan pengawasan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat aduan masyarakat mengenai pelanggaran HAM atau sistem penagihan yang melanggar etika. Selain itu, permasalahan yang ditemukan pada indikator keandalan yaitu tidak sinkronnya status pembayaran pada aplikasi dengan kondisi sebenarnya. Efektivitas dari kebijakan juga masih harus diperhatikan karena berbagai pelanggaran tersebut menunjukkan belum terciptanya rasa aman masyarakat dalam melakukan pinjaman online. Ketidakamanan tersebut ditunjukkan dengan berbagai kasus kebocoran data yang dilakukan perusahaan pinjaman online dan teror terhadap pihak yang bukan bagian dari kontak darurat. Pasalnya berdasarkan aduan masyarakat kepada LBH Jakarta, pinjaman online legal ataupun ilegal, keduanya menimbulkan permasalahan berupa pelanggaran HAM dan ketentuan OJK. Dalam menangani berbagai kasus pinjaman online yang terjadi di Indonesia, perlu ada perbaikan dan kolaborasi dari pemerintah, perusahaan pinjaman online, dan masyarakat perlu bekerja sama. OJK perlu menetapkan aturan turunan yang lebih detail untuk menjamin hak konsumen, perusahaan pinjaman online perlu melakukan credit scoring, dan masyarakat harus meningkatkan kapasitas literasi digital agar lebih bijak menggunakan pinjaman online.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2023). *Kerugian Investasi Ilegal RI Capai Rp120,79 Triliun, Rekor Tertinggi Sedekade*. Databoks.
- Arvante, J. Z. Y. (2022). Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online. *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, 2(1), 73-87.
- Bestari, N. P. (2022). Kenapa Marak Data Pribadi Dipakai Pinjam Uang di Pinjol?
- Bestari, N. P. (2023). Bunga Tinggi Pinjol Berujung Maut, AdaKami Buka Suara.
- CNBC Indonesia. (2023). *Wajib Baca, OJK Atur Cara dan Larangan Tagih Utang Pinjol*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20231114081602-37-488776/wajib-baca-ojk-atur-cara-dan-larangan-tagih-utang-pinjol>
- CNN Indonesia. (2023). 407 Warga Garut Dicatut Buat Utang, Contoh Nyata Bahaya Bocor Data.
- CNN Indonesia. (2023). Pinjol Jadi Favorit saat 'BU', BSSN Antisipasi Kebocoran Data Fintech
Baca artikel CNN Indonesia "Pinjol Jadi Favorit saat 'BU', BSSN Antisipasi Kebocoran Data Fintech.
- Damanik, Y. T., & Marom, A. (2016). Evaluasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program Pelatihan Keterampilan Di Kelurahan Mangunharjo Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 221-232.
- Databoks. (2023). *Penyaluran Pinjaman Online Meningkat pada Agustus 2023*. Databoks.
- Disemadi, H. S., & Regent, R. (2021). Urgensi Suatu Regulasi yang Komprehensif Tentang Fintech Berbasis Pinjaman Online Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 7(2), 605-618.
- Dunn, William N. 2003. *Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: PT. Prasetia Widia Pratama.
- Hardiantoro, A., & Firdaus, F. (2023). *Kronologi Teror Pinjol AdaKami Diduga Sebabkan Peminjam Bunuh Diri Halaman all*. Kompas.com.
- Ika, A. (2021). Kominfo Bilang Tak Usah Bayar Utang Pinjol Ilegal, Ini Kata OJK.
- Kopma UGM. (2021). *Pinjaman Online: Berbahaya atau Aman? – Koperasi Mahasiswa UGM*. Kopma UGM.
- LBH Jakarta. (2018). <https://bantuanhukum.or.id/terjerat-pinjaman-online-1330-korban-mengadu-ke-lbh-jakarta/>
- Melfianora. (2019). *Penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan Studi Literatur*.
- Nurdin, I., dan Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jatinangor: Media Sahabat Cendekia.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Daftar Platform Fintech Lending yang Belum Terdaftar atau Berizin.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Infografis Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Penyelenggara Fintech Lending Berizin di OJK per 9 Oktober 2023*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Satgas Pemberantas Aktivitas Keuangan Ilegal Temukan 434 Tawaran Pinjol Ilegal*. . OJK.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi.
- Pitaloka, P. S. (2023). *Begini Tugas dan Wewenang Satgas Waspada Investasi, Hanya Tangani Pinjol Ilegal?* Bisnis Tempo
- Puspadini, M. (2023). *Kerugian Pinjol Ilegal Capai Rp 120 T, Ini 4 PR Besarnya*. CNBC Indonesia.
- Populix. (2023). Unveiling Indonesia's Financial Evolution: Fintech Lending and Paylater Adoption.
- Putri, A. M. H. (2022). Lagi Tren Pinjaman Online, Buat Kebutuhan atau Gaya Hidup?
- Purba, O. W., Ardhya, S. N., & Dantes, K. F. (2023). PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA PINJAMAN ONLINE ILEGAL DI KOTA DENPASAR. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 3(4), 180-193
- Rahardyan, A. (2021). Aduan Pinjol Capai 19.711 Kasus, Hampir Separuhnya Pelanggaran Berat.
- Respati, A. R. (2023). AdaKami Pecat "Desk Collection" yang Terlibat Order Fikti.
- Rizal, J., & Kurniawan, R. (2021). Awas Pencurian Data Pribadi untuk Pinjaman Online, Begini Cara
- Sari, A. P. (2019). Penilaian Calon Debitur Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition. *WADIAH*, 3(2), 193-212.
- Sugangga, R., & Sentoso, E. H. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Online (Pinjol) Ilegal. *Pakuan Justice Journal of Law (PAJOUL)*, 1(1), 47-61.
- Surat Edaran OJK RI Nomor 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi