

**IMPLIKASI PERATURAN PINJAMAN ONLINE TERHADAP
KESEJAHTERAAN PELANGGAN: STUDI KASUS PADA KREDIT
DIGITAL APLIKASI LEGAL ADAKAMI**

**Willa Sondang Geviani Marbun¹⁾, Abdillah Rizky Ananta Lubis^{2)*}, Artha
Rehwelda Lumban Gaol³⁾, Nita Lestari⁴⁾, Rehulina Dahinta Ketaren⁵⁾, & Via
Yusnika Suhendy⁶⁾**

¹⁾ Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara
^{2,3,4,5,6)} Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

*E-mail: rizkyananta@mhs.unimed.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana biaya layanan yang tinggi pada platform kredit digital AdaKami mempengaruhi kesejahteraan pengguna dan apakah itu mempengaruhi stres dan kepuasan mereka. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi literatur dan metode analisis yang digunakan adalah analisis data sekunder dengan menggunakan sumber-sumber data dari jurnal, buku, dan internet sebagai bahan untuk melakukan analisis. Hasil penelitian menggambarkan berbagai aspek yang relevan, seperti penerapan peraturan di platform "AdaKami," tingkat kesejahteraan pelanggan, isu penyalahgunaan data pribadi, biaya layanan yang tinggi, serta dampak psikologis yang dialami oleh pengguna. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa biaya layanan yang tinggi secara negatif mempengaruhi kesejahteraan pelanggan. Kesimpulan penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai dinamika industri pinjaman online dan mendorong kebutuhan akan regulasi yang lebih ketat untuk melindungi kesejahteraan pelanggan. Upaya ini juga bertujuan untuk memelihara kepercayaan dalam ekosistem pinjaman online yang terus berkembang. Dengan kata lain, penelitian ini berperan dalam mengarahkan perubahan positif dalam industri yang semakin kompleks ini.

Kata Kunci: Pinjaman Online, Teknologi Finansial, Kesejahteraan Pelanggan

Abstract

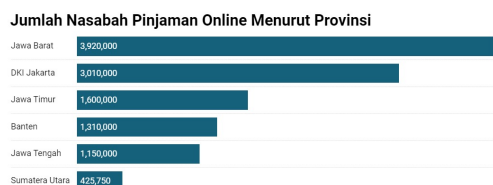
The purpose of this study is to determine how high service fees on the AdaKami digital credit platform affect users' well-being and whether it affects their stress and satisfaction. The data collection method in this research is a literature study and the analysis method used is secondary data analysis by using data sources from journals, books, and the internet as materials to conduct the analysis. The results of the study describe various relevant aspects, such as the application of regulations on the "AdaKami" platform, the level of customer welfare, the issue of misuse of personal data, high service fees, and the psychological impact experienced by users. The results indicate that high service fees negatively affect customer well-being. The conclusions of this study provide a deeper understanding of the dynamics of the online lending industry and drive the need for stricter regulation to protect customer welfare. It also aims to nurture trust in the evolving online lending ecosystem. In other words, this research plays a role in driving positive change in this increasingly complex industry.

Keywords: Online Loans, Financial Technology, Customer Welfare

PENDAHULUAN

Dunia keuangan telah mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari pertumbuhan pesat teknologi informasi dan internet. Hal ini ditandai dengan kemunculan platform Peer-to-Peer Lending atau pinjaman online. Peer-to-Peer (P2P) merupakan suatu sistem (platform) yang mempertemukan pemberi pinjaman (kreditur) dengan peminjam (debitur). Dalam P2P, uang yang dipinjam juga dikenakan sejumlah bunga yang per bulannya bersaing dengan bunga Kredit Tanpa Agunan (KTA). Dalam praktiknya, kegiatan pinjam meminjam di P2P dilakukan secara online. (Setiyono et al., 2021).

Kehadiran pinjaman online ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Informasi terkait platform Pinjol atau P2P Lending platform berizin berdasarkan data OJK per April 2022 yaitu terdapat 102 P2P Lending platform berizin yang terdiri dari 7 jenis usaha Syariah dan 95 Konvensional. (Bakhar, 2023). Sejalan dengan banyaknya platform pinjaman online, masyarakat juga semakin banyak menggunakan layanan pinjaman online.



Gambar 1. Jumlah Nasabah Pinjaman Online Menurut Provinsi
Sumber : OJK, 2022

Ada beberapa masalah penting yang perlu diperhatikan. Pertama, tingginya biaya layanan yang dikenakan oleh platform ini menjadi perhatian utama. OJK mengeluarkan buku terkait panduan tentang: Produk, Harga dan Skema. Skema maksudnya: kita harus memastikan bahwa skema yang ditawarkan wajar, etis, semua biaya transparan, kemudahan transaksi, tidak berlebihan dan tidak bertele-tele. (Ayu et al., n.d.). Meskipun platform ini memberikan kemudahan akses keuangan, biaya layanan yang tinggi kadang-kadang melebihi batas wajar dan dapat membebani pelanggan, terutama bagi mereka yang membutuhkan uang dalam skala kecil.

Disamping itu, perhatian terhadap keamanan data pengguna sangat penting. Menurut Pasal 26 POJK 77/2016 mengatur penyelenggara wajib: Menjamin bahwa perolehan, penggunaan, pemanfaatan, dan pengungkapan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang diperoleh Penyelenggara berdasarkan persetujuan pemilik data pribadi, data transaksi, dan data keuangan, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan Perundang-Undangan (OJK, 2019). Tapi seringkali, data pengguna AdaKami disebarluaskan tanpa izin atau pengawasan yang memadai dalam upaya untuk memperluas jangkauan layanannya. Hal ini menimbulkan kekhawatiran serius tentang keamanan dan privasi data pengguna yang telah menggunakan platform AdaKami.

Selain itu, dalam hukum internasional hak asasi manusia, perlindungan hak atas privasi diatur secara khusus dalam Pasal 12 Deklarasi Universal Hak Asasi

Manusia (DUHAM), yang menegaskan: Tidak seorangpun boleh diganggu secara sewenang-wenang dalam urusan pribadi, keluarga, rumah tangga atau hubungan surat menyuratnya, juga tidak boleh dilakukan serangan terhadap kehormatan dan reputasinya. Setiap orang berhak mendapat perlindungan hukum terhadap gangguan atau penyerangan seperti itu. Jadi efek psikologis yang mungkin ditimbulkan oleh penggunaan platform pinjaman online seperti AdaKami sangat penting. Tekanan finansial dan ketidakpastian ekonomi yang terkadang mengiringi pinjaman dapat menyebabkan masalah psikologis. Bahkan, pada tingkat yang mengkhawatirkan dapat menyebabkan keputusan tragis seperti bunuh diri.

Jadi, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana biaya layanan yang tinggi pada platform kredit digital AdaKami mempengaruhi kesejahteraan pengguna dan apakah itu mempengaruhi stres dan kepuasan mereka. Kami juga menganalisis konsekuensi dari penyebaran data pengguna secara ilegal dengan penekanan khusus pada privasi dan keamanan individu.

Selain itu, penelitian ini akan mengkaji regulasi yang mengatur tingkat biaya layanan dalam transaksi kredit ilegal dan bagaimana pelanggaran terhadap regulasi tersebut berdampak pada para pengguna. Selanjutnya, kami akan berupaya untuk mendalami hubungan antara faktor-faktor ini dengan aspek psikologis para pengguna, khususnya dengan mempertimbangkan potensi dampak psikologis, seperti risiko bunuh diri.

Selain itu, kajian dari penelitian kasus ini adalah untuk memperluas pemahaman kita tentang ekosistem AdaKami dan membantu perkembangan platform sejenis lainnya. Hal ini diharapkan dapat memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan layanan finansial secara optimal tanpa mengorbankan keamanan dan kesejahteraan mereka. Dengan demikian, kita dapat menuju ekosistem finansial digital yang lebih luas, aman, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tempat pelaksanaan penelitian ini di Medan, Kecamatan Medan Tembung dan waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada tanggal 15 September-20 Oktober 2023. Penelitian ini digunakan untuk mengamati populasi dan sampel tertentu, mengumpulkan data, dan menganalisis data secara kualitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah platform pinjaman online. Kemudian sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah platform pinjaman online AdaKami. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur. Data kasus pinjaman online yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari Internet. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, kami menganalisis implikasi peraturan pinjaman online terhadap kesejahteraan pelanggan dengan mengambil studi kasus pada aplikasi pinjaman online "AdaKami." Kami juga mendokumentasikan

beberapa hal, termasuk dugaan penyalahgunaan data pelanggan, biaya layanan yang tinggi dan dikaitkan dengan kasus pelanggan yang bunuh diri sehingga AdaKami menerima SP sebagai bentuk sanksi dari OJK terkait permasalahan tersebut.

1. Kesejahteraan Pelanggan: Kami menemukan bahwa pelanggan cenderung mengalami kesejahteraan yang lebih baik ketika mereka menggunakan aplikasi pinjaman online yang bertanggung jawab secara etis. Ini mencakup layanan seperti edukasi keuangan, persyaratan suku bunga dan biaya layanan yang wajar, serta pelayanan pelanggan yang responsif. Pelanggan yang menggunakan aplikasi dengan kebijakan yang mendukung cenderung menghindari stress finansial yang dapat berdampak negatif pada kesejahteraan psikologis.
2. Masalah Privasi Data: Dugaan penyalahgunaan data pelanggan dan biaya layanan yang tinggi dalam aplikasi "AdaKami" merupakan masalah yang perlu diatasi. Kerahasiaan data pribadi pelanggan harus dijaga hingga data tersebut dimusnahkan. Ketidakmampuan AdaKami dalam menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna menyebabkan pengguna tersebut tidak nyaman dan merasa selalu diteror dengan pemesanan fiktif yang sering korban dapatkan. Ini menunjukkan perlunya regulasi yang lebih ketat untuk melindungi data pelanggan.

**Tabel 1. Peraturan/Kebijakan
Terkait Data Pribadi**

Sumber	Pasal	Isi
--------	-------	-----

POJK No.77 Tahun 2016	26a	Menjaga Kerahasiaan data pribadi
POJK No.77 Tahun 2016	39	Larangan memberikan data Pengguna kepada pihak ketiga.
UU No. 39 Tahun 1999	29	Perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan hak miliknya

Sumber : OJK & Undang Undang

3. Masalah Biaya Layanan : Belum adanya aturan mengenai batas pengenaan biaya layanan dalam setiap peminjaman yang dilakukan. OJK hanya menyatakan bahwa biaya layanan yang dikenakan harus transparan dalam setiap transaksi. Dugaan tingginya biaya layanan yang dikenakan oleh aplikasi AdaKami kepada pengguna tidak dapat dipermasalahkan, karena pihak AdaKami menyatakan bahwa sebelum peminjam menyetujui pinjaman, pelanggan telah diberitahukan terkait biaya layanan. Hal ini merupakan tugas peminjam yang harus lebih memahami terlebih dahulu pinjaman yang akan dilakukan.
4. Dampak Psikologis: Kasus pelanggan yang mengalami stres finansial akibat praktik pinjaman online yang merugikan, seperti yang terjadi dalam kasus bunuh diri yang disebutkan, menggarisbawahi pentingnya mendukung pelanggan yang mungkin mengalami tekanan psikologis akibat utang. Penanganan kasus seperti ini perlu menjadi fokus dalam upaya perbaikan industri sehingga kesejahteraan para pelanggan dapat

lebih diperhatikan. Penggunaan peraturan yang jelas dan ketentuan yang melindungi pelanggan dari praktik peminjaman yang merugikan sehingga dapat berkontribusi pada kesejahteraan pelanggan.

SIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peraturan pinjaman online memiliki dampak signifikan pada kesejahteraan pelanggan, khususnya dalam konteks aplikasi pinjaman online "AdaKami." Pelanggan cenderung mengalami kesejahteraan yang lebih baik ketika mereka berurusan dengan penyedia pinjaman yang bertanggung jawab secara etis. Faktor seperti edukasi keuangan, suku bunga dan biaya layanan yang wajar, serta pelayanan pelanggan yang responsif sangat mempengaruhi kesejahteraan pelanggan. Di samping itu, masalah privasi data dan biaya layanan yang tinggi dalam aplikasi "AdaKami" adalah isu yang perlu diatasi dengan regulasi yang lebih ketat. Pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi pelanggan dan mengatur batas pengenaan biaya layanan dalam setiap peminjaman sangat ditekankan. Selain itu, perlu juga memperhatikan dampak psikologis pelanggan yang mungkin mengalami stres finansial akibat praktik pinjaman yang merugikan.

Oleh karena itu ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kompleksitas industri pinjaman online dan mendukung perlunya regulasi yang lebih ketat untuk melindungi kesejahteraan pelanggan serta menjaga kepercayaan dalam ekosistem pinjaman online.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih banyak kepada seluruh anggota kelompok Jeruk Purut atas dedikasi, kerja keras, dan semangat kolaboratif karena telah menyelesaikan artikel ini. Semoga artikel ini memberikan kontribusi yang berarti dan berguna bagi pembaca. Saya sangat beruntung memiliki teman-teman sebaik kalian.

DAFTAR PUSTAKA

- 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. <https://doi.org/10.15294/ipmhi.v2i1.53736>
- Ayu, D., Fauji, S., & Widodo, M. W. (n.d.). *Financial Technology*.
- Bakhar, M., Harto, B., Gugat, R. M. D., Hendrayani, E., & ... (2023). *PERKEMBANGAN STARTUP DI INDONESIA (Perkembangan Startup di Indonesia dalam berbagai bidang)* (Issue May). https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=K0C2EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=kemampuan+petani+kopi+kelembagaan+perubahan+iklim&ots=EfPGqMdoGQ&sig=TavYuCMd6goF9P7ER0dxQrN1v_k
- Delphia, R., & K, M. H. (2021). Persepsi Masyarakat atas Pelindungan Data Pribadi. *Kementerian Komunikasi Dan Informatika*, 3–63. <https://aptika.kominfo.go.id/wp-content/uploads/2021/12/Persepsi-Masyarakat-terhadap-Pelindungan-Data-Pribadi.pdf>

- Nawawi, Aji; Djatmiko, S. (2022). Analisis Pinjaman Online oleh Fintech dalam Kajian Hukum Perdata. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(11), 1349–1358.
- Novri, N., Amboro, F. Y. P., & Hutauruk, R. H. (2023). A Analisis Perlindungan Konsumen dalam Tindakan Penyalahgunaan Data Pribadi oleh Penyelenggara Pinjaman Online Berdasarkan Perspektif Hukum Indonesia. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 5(1), 547–556. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2488>
- OJK. (2019). *Buku 7 Lembaga Jasa Keuangan Lainnya Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi*.
- Olifiansyah, M. (2021). Perlindungan hukum pencurian data pribadi dan bahaya penggunaan aplikasi pinjaman online. *Jurnal Hukum De'rechtsstaat*, 7(2), 199–205. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200114135>
- Priliasari, E. (2013). Pentingnya perlindungan data pribadi dalam transaksi pinjaman. *Majalah Hukum Nasional*, 49(2), 1–27.
- Priyonggojati, A. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Penerima Pinjaman Dalam Penyelenggaraan Financial Technology Berbasis Peer To Peer Lending. *Jurnal Usm Law Review*, 2(2), 162. <https://doi.org/10.26623/julr.v2i2.2268>
- Ramli, M., Apriyanto, M., Azhar, A., Puspitasari, F., Novyar Satriawan Fikri, K., Kunci, K., Online, P., & Hilir, I. (2023). *PaKMas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Dampak Konsumen Terhadap Pinjaman Online (PINJOL)*. 3(1), 52–58. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v3i1.1638>
- Riansyah, M. A., Fajar, A. M., Pambudi, F. C., K., M. A. A., & Ferdinandus, M. J. (2018). Sejarah dan Perkembangan Fintech. In *Fintech Indonesia 101* (pp. 63–67).
- S,Muhammad Rasyid Ridha, Dirga,Sustira, S. Y. S. S. (2020). *Self Help Tool Kit*.
- Sari, B. H. (2022). Penegakan Hukum Terhadap Aplikasi Pinjaman Online Illegal Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi*, 9(1), 163. <https://doi.org/10.20961/hpe.v9i1.52429>
- Setiyono, W. P., Sriyono, & Prapanca. (2021). Financial technology. In *Umsida Press*.
- Setiyono, W. P., Sriyono, & Prapanca, D. (2022). Buku Ajar Financial Technology. In *Umsida Press* (Issue 0). <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/1278>
- Suryono, R. R., Purwandari, B., & Budi, I. (2019). Peer to peer (P2P) lending problems and potential solutions: A systematic literature review. *Procedia Computer Science*, 161, 204–214. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.116>

- Trisna Dewi, D. A., & Darmawan, N. K. S. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Pinjaman Online Terkait Bunga Pinjaman Dan Hak-Hak Pribadi Pengguna. *Acta Comitas*, 6(02), 259. <https://doi.org/10.24843/ac.2021.v06.i02.p04>
- Wahyudi Djafr, M. J. S. (2020). Perlindungan Data Pribadi Konsep, Instrumen, dan Prinsipnya. *Suparyanto Dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253.
- Wibowo, A., Kom, M., & Si, M. (2021). *Yayasan Prima Agus Teknik HUKUM BISNIS*. <http://penerbit.stekom.ac.id/index.php/yayasanpat/article/view/102>