

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi turut mendorong transformasi dalam industri keuangan dan perbankan dan informasi, yang saat ini biasa disebut dengan *Financial Technology (fintech)*. *Fintech* adalah terobosan baru dalam dunia layanan keuangan yang lahir dari perpaduan antara teknologi digital dan sistem keuangan (Sinaga et al., 2019). Berbagai aktivitas pelayanan finansial bisa dilakukan secara online dan instan, hanya dengan menggunakan satu aplikasi seperti m-banking, e-wallet, dan aplikasi jasa keuangan lainnya. *Fintech* memberikan berbagai perubahan yang signifikan dalam industri keuangan dengan menghapuskan batasan jarak dan waktu. Sehingga mempermudah individu dalam memperoleh informasi dan pelayanan jasa keuangan dari berbagai tempat secara cepat dan akurat. Salah satu perubahan di dunia *fintech* adalah tersedianya jasa pinjaman secara online (pinjol).

Pinjaman online menurut Ilhafa et al. (2021) yaitu perjanjian peminjaman dana yang dilakukan secara online yang merupakan kesepakatan antara dua pihak dengan persetujuan terhadap syarat-syarat yang telah ditetapkan, serta tetap mengutamakan perlindungan terhadap data pribadi. Saat ini penggunaan aplikasi pinjaman online di Indonesia meningkat secara signifikan, karena mudahnya akses dalam mengajukan dan pencairan dana pinjaman online dibandingkan dengan pinjaman konvensional. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan data statistik *Peer to Peer (P2P) Lending* per bulan November 2024 yang mengemukakan bahwa wilayah DKI Jakarta menduduki peringkat kedua terbanyak pengguna pinjaman online yang berjumlah 1,9 juta akun dengan total penyaluran pinjaman sebanyak 4,3 miliar rupiah. Angka ini mengalami kenaikan sebesar 4,23% dari satu tahun terakhir. Walaupun angka kenaikan dalam satu tahun hanya sebesar 4,23%, namun hal ini dapat membuktikan bahwa masih banyak pengguna yang berminat untuk melakukan pinjaman secara online.

Selain itu, penyelenggara jasa pinjaman online yang berizin OJK per tanggal 31 Januari 2025 berjumlah 97 perusahaan. Pinjaman online legal adalah layanan

finansial digital yang memiliki izin resmi dari OJK, sesuai dengan POJK Nomor 77/POJK.01/2016. Platform ini wajib menerapkan suku bunga wajar, transparan dalam biaya, serta menjaga kerahasiaan data nasabah. Mereka juga harus memiliki mekanisme pengaduan yang jelas sehingga konsumen mendapat perlindungan hukum jika menghadapi masalah (Kurniawan & Setiawati, 2024). Sementara itu, pinjaman online ilegal beroperasi tanpa adanya izin dari OJK dan sering kali menetapkan besaran bunga pinjaman yang sangat tinggi sebesar 4% per hari. Praktiknya sering mencakup penagihan yang cukup agresif, pelanggaran privasi, dan intimidasi melalui pihak ketiga (Wahyuni & Turisno, 2019). Dari 2018 hingga 2022, lebih dari 2.400 aplikasi layanan pinjaman online tidak resmi yang telah ditemukan oleh Satgas Waspada Investasi, sehingga keberadaannya sangat meresahkan masyarakat khususnya bagi pengguna layanan pinjaman online (Sugangga & Sentoso, 2020). Pelaku yang terlilit pinjol ilegal dilaporkan mengalami stres, kerusakan reputasi sosial, atau bahkan sampai depresi karena data pribadi mereka disebarluaskan (Fatmawati et al., 2025).

Kemudahan dalam mengajukan pinjaman online menjadi salah satu penyebab banyaknya minat pengguna pinjaman online (Maulidina & Hermawati, 2024). Hanya dengan bermodalkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), slip gaji, dan nomor telepon aktif para calon pengguna pinjaman dapat ajukan pinjaman online dengan mudah tanpa memerlukan jaminan atau agunan (Hasibuan, 2021). Pinjaman online mengakibatkan terjadinya perubahan yang signifikan dalam sosial budaya dalam suatu masyarakat. Sedangkan keluarga menurut Irwan et al. (2022) merupakan unit terkecil dalam struktur masyarakat, di mana keluarga juga berperan sebagai fondasi utama dalam kehidupan sosial, selain itu keluarga juga merupakan suatu sistem yang tidak kalah penting dalam masyarakat. Sehingga keluarga memiliki pengaruh yang cukup besar dalam kepentingan kehidupan bermasyarakat.

Namun dibalik dari mudahnya masyarakat dalam mengajukan pinjaman online, terdapat permasalahan yang cukup serius dari segi ekonomi dan sosial. Khususnya bagi keluarga yang pernah menggunakan layanan pinjaman online yang dalam penelitian ini disebut sebagai keluarga penyintas. Penyintas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebuah kata sifat yang memiliki arti terus bertahan hidup (Novanti & Khoirunnisa, 2022). Sehingga keluarga penyintas pinjaman online

merupakan sebuah keluarga dimana salah satu atau beberapa anggotanya pernah menggunakan pinjol yang saat ini tengah berada dalam masa pemulihan akibat dampak dari penggunaan layanan pinjaman online tersebut.

Pinjaman online memberikan beberapa dampak atau pengaruh yang positif maupun negatif bagi keluarga penyintas. Menurut Nurazkiyanti et al. (2023) terdapat beberapa manfaat dari pinjaman online bagi keluarga yaitu dapat membantu keluarga yang sedang membutuhkan dana darurat untuk memenuhi kebutuhan pendidikan anak dan kebutuhan harian. Serta dalam penelitian yang dilakukan oleh Abrianti et al. (2024) menyimpulkan hasil bahwa pinjaman online dapat membantu perekonomian keluarga dengan cara menjadi alternatif untuk menambah modal usaha bagi pelaku UMKM yang kesulitan mengakses kredit dari perbankan.

Sedangkan dampak negatif dari pinjaman online menurut Palado & Kurniawati (2024) pinjaman online dengan berbasis *Buy Now Pay Later* (BNPL) dapat meningkatkan pembelian yang tak terkendali dan menimbulkan beban utang yang tinggi. Dalam jurnal yang diteliti oleh Zamzani (2023) menyebutkan bahwa banyak masyarakat menengah ke bawah yang terjatuh oleh pinjaman online dikarenakan bunga pinjaman yang tinggi dan proses penagihan yang mengintimidasi serta data diri disebar luaskan, sehingga menyebabkan masalah sosial dan ekonomi, termasuk tekanan psikologis dan beban keuangan yang tinggi.



Gambar 1.1 Jumlah Akun Penerima Pinjaman Online DKI Jakarta

Berdasarkan gambar 1.1, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan akumulasi data dari statistik *P2P (Peer to Peer) Landing* selama perusahaan pinjol

didirikan hingga periode bulan November 2024 menyebutkan bahwa terdapat lebih dari 39 juta penerima pinjaman online di DKI Jakarta. Selain itu masih banyak penerima yang mengalami kesulitan dalam membayar pinjaman online dengan total kurang lebih 21 juta penerima pinjaman dan jumlah pinjaman yang tertahan sebanyak 70 miliar rupiah. Jadi sekitar 55,37% penerima pinjaman online di DKI Jakarta mengalami kesulitan membayar atau melunasi pinjamannya. Jenis kelamin penerima yang mengalami kesulitan membayar pinjaman terbanyak adalah perempuan sebanyak 19 juta penerima, sedangkan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 juta penerima. Dan rentan usia yang dominan dalam menggunakan pinjaman online adalah 19-34 tahun dengan jumlah 23 juta penerima.

Hal tersebut dapat terjadi karena layanan pinjaman online dapat menyebabkan terjadinya gaya hidup yang konsumtif. Hal ini sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti (2022) dengan judul dampak aplikasi pinjaman online terhadap kebutuhan dan gaya hidup konsumtif buruh pabrik, mengemukakan hasil penelitiannya bahwa pinjaman online menjadi salah satu penyebab meningkatnya gaya hidup yang konsumtif. Dan dikemukakan pula bahwa ketika pengguna pinjaman online tidak mampu membayar atau melunaskan cicilan utangnya, namun bunga dari pinjaman tersebut tetap berjalan bahkan bisa sampai membengkak. Sehingga menyebabkan terjadinya penurunan tingkat perekonomian keluarga dan menimbulkan tekanan finansial antar anggota keluarga. Sehingga menyebabkan keluarga terus menggunakan kembali layanan pinjaman online hanya karena untuk membayar tagihan pinjaman online di aplikasi lainnya. Triastuti et al. (2025) dalam penelitiannya yang berjudul Dinamika Jeratan Pinjol Terhadap Ekonomi Keluarga mengemukakan hasil yang menunjukkan bahwa ketergantungan terhadap layanan pinjaman online dapat menyebabkan keluarga terjebak dalam lingkaran utang yang mengarah pada kesulitan ekonomi, gangguan stabilitas psikologis keluarga, dan keretakan hubungan sosial.

Akibat dari banyaknya pengguna pinjaman yang kesulitan dalam membayar dan melunasi tagihan pinjaman online, Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta pada tahun 2021 telah menerima sebanyak 7.200 laporan yang berkaitan dengan kasus pinjaman online. Laporan tersebut berisi proses pendaftaran yang kurang terverifikasi, suku bunga pinjaman dan biaya administrasi yang tinggi, serta metode

penagihan yang mengintimidasi nasabah, penyebaran data pribadi (Guritno & Prabowo, 2021). Studi kasus yang dilakukan oleh Safira & Lubis (2023) dalam penelitiannya yang di laksanakan di kota Medan juga menyebutkan bahwa telah terjadinya penyebaran data pribadi oleh penyedia jasa layanan pinjaman online kepada kontak darurat dan rekan kerja peminjam yang gagal bayar. Akibatnya, banyak keluarga mengalami tekanan sosial, termasuk pemecatan dari pekerjaan dan gangguan hubungan sosial.

Puncaknya, layanan pinjaman online dapat menjadi salah satu penyebab dari keretakan rumah tangga, menurut Setiawati et al. (2024) dalam penelitiannya yang berjudul Akibat Hukum dan Risiko Perceraian dalam Kasus Pinjaman Online Tanpa Izin Pasangan, mengemukakan bahwa meningkatnya kasus perceraian yang berhubungan dengan masalah keuangan menegaskan betapa pentingnya faktor ekonomi dalam menjaga ketahanan rumah tangga. Pinjaman online sering kali menjadi sumber konflik ketika pasangan mengalami tekanan finansial yang mendadak, sehingga dapat mengancam kestabilan kehidupan keluarga.

Faktor utama pemicu masalah ini adalah pengambilan keputusan yang cenderung diambil secara terburu-buru dan tanpa adanya pertimbangan yang matang terhadap risiko dan konsekuensi yang akan diterima dalam waktu jangka panjang. Hal tersebut terjadi karena keluarga harus memenuhi kebutuhannya secara mendesak, sehingga waktu yang tersedia menjadi sangat terbatas untuk mempertimbangkan kembali pilihan secara mendalam. Simon mengembangkan konsep *Bounded Rationality* yang menekankan bahwa terdapat batasan secara kognitif sehingga hasil pengambilan keputusan hanya bersifat memuaskan atau *satisficing* daripada harus mempertimbangkan kembali keputusan yang optimal. Dalam Sumarsono (2013), Simon menambahkan bahwa setiap individu memiliki keterbatasan dalam mendapatkan semua informasi, dan sulit untuk seseorang dapat mengetahui semua opsi atau semua konsekuensi dari setiap opsi dengan waktu yang singkat. Selain itu, rendahnya literasi keuangan atau pemahaman mengenai informasi layanan pinjaman online seperti kelebihan dan kekurangan dari masing-masing aplikasi pinjaman online, besaran tagihan bunga pinjaman, berita atau kasus terbaru mengenai layanan pinjaman online, biaya denda keterlambatan, serta legalitas dari berbagai aplikasi pinjaman online menjadi salah satu faktor penyebab

banyaknya keluarga penyintas pinjaman online terjebak dan kesulitan dalam membayar tagihan atau cicilan pinjaman online. Firmansyah & Kusumawardhani (2023) mengungkapkan bahwa individu dengan tingkat literasi keuangan yang rendah lebih rentan untuk menggunakan layanan pinjaman online tanpa adanya perencanaan yang matang, sehingga mengalami kesulitan ketika harus membayar tagihan.

Sehingga dibutuhkan proses dalam membuat keputusan yang baik dan melalui pemikiran yang rasional untuk meminimalisir adanya dampak negatif dari penggunaan layanan pinjaman online. Keputusan pembelian menurut Kotler dalam Pratiwi et al. (2019) adalah sebuah proses untuk menemukan solusi, yang mencakup mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan, mencari informasi, menimbang berbagai pilihan yang tersedia, menentukan keputusan pembelian, hingga menindaklanjutinya dengan perilaku setelah pembelian dilakukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis pengambilan keputusan dalam menggunakan layanan pinjaman online pada keluarga penyintas di DKI Jakarta. Dimana peneliti akan berfokus pada keluarga yang tinggal di wilayah DKI Jakarta yang salah satu dari anggota keluarganya pernah atau sedang mengajukan pinjaman online.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dianalisis, maka identifikasi masalah dapat mencakup hal-hal berikut:

1. Banyaknya keluarga yang mengambil keputusan untuk memanfaatkan layanan pinjaman online secara terburu-buru untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak.
2. Rendahnya pemahaman keluarga penyintas mengenai informasi layanan pinjaman online menyebabkan kesulitan dalam membayar tagihan pinjaman online.
3. Keluarga penyintas yang menghadapi kesulitan membayar tagihan pinjaman online cenderung mengalami tekanan psikis sehingga menyebabkan stres berkepanjangan, konflik antar anggota keluarga, dan rasa malu dalam bersosialisasi.

4. Akibatnya banyak keluarga penyintas di DKI Jakarta yang mengalami ketergantungan dalam menggunakan pinjaman online untuk menutupi utang sebelumnya, sehingga keluarga penyintas terjebak dalam lingkaran utang.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dianalisis, terdapat batasan dalam penelitian ini hanya menganalisis pengambilan keputusan dalam menggunakan layanan pinjaman online pada keluarga penyintas di DKI Jakarta.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dianalisis, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan diangkat merupakan bagaimana pengambilan keputusan dalam menggunakan layanan pinjaman online pada keluarga penyintas di DKI Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dibuat untuk menganalisis pengambilan keputusan dalam menggunakan layanan pinjaman online pada keluarga penyintas di DKI Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Dapat dijadikan sebagai acuan untuk memperdalam pemahaman tentang teori pengambilan keputusan dalam penggunaan layanan pinjaman online pada keluarga penyintas di DKI Jakarta.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk memahami berbagai faktor dalam proses pengambilan keputusan dalam menggunakan layanan pinjaman online.
- c. Dapat dijadikan sebagai landasan teoritis baru mengenai pengalaman pengguna pinjaman online pada keluarga penyintas di DKI Jakarta.
- d. Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengetahui dinamika sosial dan ekonomi yang dihadapi keluarga penyintas pinjaman online.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat meningkatkan kemampuan berpikir peneliti dalam mengemukakan sesuatu secara ilmiah dan juga dapat melatih peneliti dalam menganalisis suatu permasalahan yang akan diteliti.

b. Bagi Keluarga

Diharapkan dapat membantu keluarga yang tinggal di wilayah DKI Jakarta dalam mengambil keputusan yang lebih bijak dalam menggunakan pinjaman online.

c. Bagi Penyedia Jasa Pinjaman Online

Dapat digunakan sebagai acuan untuk merumuskan strategi pemasaran yang lebih transparan, khususnya terkait informasi suku bunga, denda keterlambatan, dan biaya tambahan lainnya. Sehingga dapat membangun kepercayaan pengguna, sekaligus mendorong terciptanya layanan keuangan digital yang lebih bertanggung jawab.

