



DAMPAK PERMASALAHAN PINJAMAN ONLINE DAN PERLINDUNGAN BAGI KONSUMENNYA

The Impact Of Online Lending Problems And Consumer Protection

Raden Besse Kartoningrat^{*1}, Isetyowati Andayani², Edi Krisharyanto³, Michael Santosa⁴

^aFakultas Hukum, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Dukuh Kupang 25 No. 54, Surabaya, 60225, Indonesia

¹radenbessekartoningrat@gmail.com, isetyowati.andayani@gmail.com, edikrisharyanto@gmail.com, advokatmichaelsantosa@gmail.com

* Corresponding author email

ARTICLE INFO	ABSTRACT/ABSTRAK
<p>Article history Received : 03-07-2025 Revised : 03-11-2025 Accepted : 21-11-2025 Published : 30-11-2025</p> <p>Keywords : Impact, Online Lending, Consumer Protection</p> <p>Kata Kunci : Dampak, Pinjaman Online, Perlindungan Konsumen</p>	<p><i>Online Loans or peer to peer lending is a form of financial technology (fintech) where the existence of online loans is a form of technological progress that offers convenience and flexibility for consumers in accessing loans. However, this convenience also has a negative impact on consumers, namely the collection of payments that make them uncomfortable because extortion, intimidation and even terror often occur. The behavior of several individuals in online loan services is considered to violate the provisions of Article 29 paragraph 1 and Article 30 of Law No. 39 of 1999 concerning Human Rights. In addition, Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection states that the public as consumers have the right to legal protection. Various regulations from the government including POJK No. 77 / POJK 01/2016 concerning peer lending and SEOJK No. 18 / SEOJK.01 / 2017 concerning management and governance of information technology risks related to information technology-based money lending services are considered to still not effectively protect consumer interests and their protection. These are urgent issues that needs to be socialized to the community in the form of legal counseling that the service team has carried out at partner locations. This legal counseling was carried out at the RT Hall. 02, RW. 05 Babatan Pilang, Kel. Babatan, Kec. Wiyung, Surabaya City which raised the theme of the Impact of Online Loan Problems and Protection for Consumers. This legal socialization aims to make the wider community understand the problems that are currently trending in society where legal socialization will provide many significant benefits as a preventive measure so that people at the counseling location understand the impact of online loans so that they can avoid these problems. The findings from the legal socialization explain that the majority of people still do not understand the impact of online loans so that with this legal socialization, there is high enthusiasm from the participants, especially when entering the question and answer session. The legal socialization carried out by the assistants increases public understanding through the delivery of material from legal socialization activities</i></p> <p>Pinjaman Online atau <i>peer to peer lending</i> merupakan bagian <i>financial technology</i> yang mana keberadaan pinjaman online merupakan wujud kemajuan teknologi yang menawarkan kemudahan dan fleksibilitas bagi konsumen dalam mengakses pinjaman. Namun kemudahan ini turut memiliki konsekuensi negatif bagi konsumen yaitu adanya penagihan pembayaran yang membuat tidak nyaman karena sering terjadi pemerasan, intimidasi bahkan teror. Perilaku dari beberapa oknum layanan pinjaman online tersebut dinilai melanggar pasal 29 ayat 1 dan pasal 30 UU No 39 tahun 1999 tentang HAM. Selain itu juga UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwasanya masyarakat sebagai konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum.</p>

Berbagai regulasi dari pemerintah termasuk POJK No 77/POJK 01/2016 perihal *peer lending* dan SEOJK No 18/SEOJK.01/2017 tentang manajemen dan tata kelola resiko teknologi informasi terkait pinjaman uang elektronik dinilai masih tidak secara efektif melindungi kepentingan konsumen dan perlindungannya. Sehingga masalah ini menjadi urgen untuk di sosialisasikan kepada masyarakat berupa penyuluhan hukum yang telah tim pengabdian lakukan di lokasi mitra. Penyuluhan hukum ini dilakukan di Balai RT. 02, RW. 05 Babatan Pilang, Kel. Babatan, Kec. Wiyung, Kota Surabaya yang mengangkat tema mengenai Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan bagi Konsumennya. Sosialisasi hukum ini bertujuan memahamkan masyarakat luas tentang masalah yang sedang trend di masyarakat dimana sosialisasi hukum akan memberi banyak kebermanfaatan signifikan sebagai langkah pencegahan agar masyarakat di lokasi penyuluhan memahami dampak dari pinjaman online sehingga terhindar dari masalah tersebut. Temuan dari sosialisasi hukum menjelaskan bahwasanya mayoritas masyarakat masih tidak memahami dampak dari pinjaman online sehingga dengan adanya sosialisasi hukum ini mendapatkan antusiasme tinggi dari para peserta Terutama ketika memasuki sesi tanya jawab. Sosialisasi hukum yang dilakukan pembantu meningkatkan pemahaman masyarakat melalui penyampaian materi dari kegiatan sosialisasi hukum.



Copyright © 2025, Kartoningrat et al
This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

UCAPAN TERIMAKASIH (ACKNOWLEDGMENT)

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Universitas Wijaya Kusuma Surabaya melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat telah memberikan dana untuk terselenggaranya kegiatan Penyuluhan Hukum ini. Berikutnya juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Ketua RT. 02, RW. 05 Babatan Pilang, Kel. Babatan, Kec. Wiyung, Kota Surabaya atas kerjasamanya sehingga kegiatan PkM ini dapat terlaksana dengan baik dan sukses.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan digital membawa dampak besar bagi kehidupan manusia, perkembangan tersebut menawarkan berbagai keuntungan dan kebermanfaatan untuk aktivitas manusia. Finansial teknologi khususnya dalam bentuk *peer to peer lending* mengalami peningkatan di Indonesia terutama dalam bentuk pinjaman online yang banyak diminati masyarakat (Ananda Maghfira Ajeng Mentari, 2021).

Kemudahan yang diakibatkan adanya finansial teknologi (fintek) yaitu adanya pinjaman online atau disebut sebagai pinjol baik yang legal dan ilegal secara hukum. Peningkatan tersebut terjadi karena keadaan perekonomian masyarakat yang banyak mengalami kesulitan termasuk sebagai dampak covid 19 yang diperparah perilaku konsumtif masyarakat dan regulasi yang tidak efektif. Masyarakat banyak yang tergoda dengan tawaran pinjol sehingga muncul berbagai kasus terkait pinjol yang dialami masyarakat. Permasalahan tersebut timbul sesudah masyarakat mengalami gagal bayar dan mendapatkan teror serta intimidasi atas kegagalan dalam membayar kewajibannya bahkan banyak dari masyarakat yang memilih untuk mengakhiri hidupnya karena tekanan yang dirasakan dari pinjaman online (Admin, 2021).

Pemerintah telah mengeluarkan peraturan terkait *peer to peer lending* melalui POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang berbasis Teknologi Informasi dan SEOJK No. 18/SEOJK.01/2017 tentang Manajemen Risiko Layanan Pinjam Meminjam Uang berbasis Elektronik yang mana kedua aturan tersebut belum menjangkau kepentingan konsumen utamanya terkait perlindungan konsumennya. Adapun aturan yang diberikan oleh Pemerintah kepada konsumen hanyalah terkait perlindungan data diri sebagaimana Pasal 26 UU ITE dan spesifik terkait perlindungan informasi pribadi nasabah pinjol yang diatur berdasarkan POJK No. 77/POJK.01/2016. Pasal 28 s.d. Pasal 30 juga memberikan ruang untuk mencegah adanya kerugian yang dialami konsumen, memfasilitasi aduan dari masyarakat dan juga memberikan perlindungan secara hukum. Juga telah memberlakukan peraturan nomor 13/POJK 02/2018 perihal inovasi keuangan digital yang memuat 17 bab dan 43 pasal sebagai dasar hukum perlindungan konsumen (Purwaningrum *et al.*, 2022).

Permasalahan pinjol ini banyak terjadi juga di Surabaya, baru-baru ini terjadi permasalahan hukum tindakan penipuan dengan korbannya yaitu 14 UMKM di wilayah Surabaya dengan jumlah kerugian sekitar Rp. 200 juta. Modus penipuannya adalah dengan mengatasnamakan pegawai Pemkot yang akan memberikan

bantuan modal kepada UMKM namun harus mengunduh aplikasi pinjol. Namun hingga sampai kasus ini terungkap, tidak ada dana cair ke rekening pedagang UMKM tersebut (Andhi Dwi Setiawan, 2025).

Selain permasalahan tersebut di atas ternyata menurut catatan OJK Jawa Timur selama tahun 2023 dari Januari hingga Oktober terdapat 959 aduan tentang pelayanan pembiayaan ilegal baik itu terkait investasi dan juga pinjaman online ilegal. Masyarakat tentunya banyak yang mengalami kerugian tiap tahunnya karena terjatuh pinjaman online dengan kerugian di tahun 2019 mencapai 4 triliun dan menjadi 5,9 triliun pada 2020 (Peni Widarti, 2023).

Oleh karenanya tim pengabdian mengambil tema tersebut dikarenakan kebutuhan akan pemahaman terkait dampak adanya Pinjol yang merebak menjadikan perlunya kewaspadaan dan antisipasi masyarakat agar tidak berdampak dengan adanya pinjol saat ini. RT. 02, RW. 05 Babatan Pilang, Kel. Babatan, Kec. Wiyung, Kota Surabaya dipilih sebagai lokasi Mitra untuk menyelenggarakan pengabdian masyarakat karena dampak dari permasalahan pinjol ini meluas di wilayah Surabaya dan Jawa Timur. Sehingga tim pengabdian ingin berbagi pengetahuan di lokasi mitra agar terhindar dari bahaya adanya pinjol tersebut, karena mengenai pinjol ini sampai dicatat oleh LBH Surabaya sebanyak 62,86 persen atau 110 kasus dalam kurun waktu Januari-November 2021 (Indra Setiawan, 2021).

Permasalahan hukum mulai banyak terjadi ketika masyarakat sebagai nasabah gagal bayar atau mengalami jatuh tempo dan proses penagihan selanjutnya dilakukan oleh pihak penagih utang sebagai pihak ketiga. Penagih utang akan menagih masyarakat yang gagal bayar dengan mendatangi secara langsung tempat tinggal nasabah tersebut berdasarkan data ketika nasabah mendaftar untuk menagih nasabah dan melakukan pelunasan. Hal ini menjelaskan bahwasanya penagih utang memperoleh akses tentang data diri nasabah berdasarkan pendaftaran nomor IMEI. Akses data tersebut dapat berbentuk beraneka ragam misalnya akses terhadap akun aplikasi belanja online, foto pribadi yang ada di galeri handphone, akses terhadap media sosial nasabah, akses terhadap aplikasi transportasi hingga informasi yang ada pada Email nasabah. Nasabah yang gagal bayar juga sering mendapatkan teror misalnya dalam bentuk telepon yang terus-menerus, pengancaman melalui SMS dan juga telepon hingga menjadi korban *cyber bullying* yang rentan menjadikan nasabah mengalami kecemasan berlebih karena banyak dari data mereka disebarluaskan ke daftar kontak nasabah (Wijayanti, 2022).



Gambar 1. Peserta Sosialisasi Hukum

Berikut beberapa risiko bagi konsumen yang terjatuh pinjol ilegal yaitu (Akhmad Zaenuddin, 2021):

1. Peretasan Informasi pribadi nasabah
2. Tingginya bunga peminjaman
3. Pengancaman baik dalam bentuk fitnah, penipuan hingga pelecehan kepada nasabah
4. Penagihan hutang kepada nasabah melalui kontak handphone
5. Keberadaan kantor penyedia layanan pinjol tidak jelas
6. Tidak dihapusnya pinjaman nasabah meskipun nasabah telah melakukan pelunasan dengan motif bahwa terjadi kerusakan sistem penyedia layanan
7. Adanya biaya admin yang tidak wajar sehingga merugikan konsumen

Berdasarkan temuan selama sosialisasi hukum di wilayah RT. 02, RW. 05 Babatan Pilang, Kel. Babatan, Kec. Wiyung, Kota Surabaya bahwa masyarakat di lokasi mitra tersebut tidak ada yang menjadi

korban pinjol, namun ada beberapa orang peserta yang pernah ditawarkan produk pinjol ilegal tersebut, oleh karena itu kegiatan PkM berupa sosialisasi hukum dari Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya ini akan mampu berkontribusi signifikan dan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai dampak pinjol tersebut.

METODE

Kegiatan PkM yang diselenggarakan dihadiri ibu-ibu PKK di RT. 02, RW. 05 Babatan Pilang, Kel. Babatan, Kec. Wiyung, Kota Surabaya pada tanggal 13 Juni 2025. Total peserta yang mengikuti program PkM ini adalah sejumlah 25 orang. Metode PkM yang dilakukan oleh tim pengabdian yaitu melalui pendekatan *Participatory Action Research* (PAR). Pendekatan tersebut memiliki tujuan sebagai cara untuk mentransfer keilmuan atau sebagai cara belajar dalam merespon permasalahan dan dinamika praktis yang terjadi di masyarakat sekaligus upaya untuk memberikan pemahaman terhadap masyarakat (Luthfi *et al.*, 2024).

Sehingga pada kegiatan PkM yang tim pengabdian lakukan menggunakan metode penelitian ini sebagai teknik yang dapat digunakan dalam proses dinamis guna mendalami dan mengungkapkan secara inti yang berlandaskan komponen isi. Pengabdian dalam PkM ini berusaha menafsirkan dan memberikan pemahaman tentang ide pokok yang akan pengabdian atau penyuluh sampaikan kepada peserta penyuluhan dari bahan bacaan yang telah di tulis sebagai bahan dalam penyuluhan (Zulki Zulkifli Noor, 2015).

Kegiatan penyuluhan hukum ini diawali dengan sambutan Ketua RT selaku mitra PkM, kemudian para penyuluh menyampaikan isi materi sesuai tema yang tim pengabdian pilih. Selanjutnya setelah penyuluh selesai menyampaikan materinya maka sesi berikutnya adalah tanya jawab. Yang mana pada sesi tersebut peserta antusias dengan apa yang menjadi tema dalam penyuluhan hukum yang dilaksanakan oleh tim pengabdian dari Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pada akhirnya diakhir sesi ada *doorprize* yang juga diberikan pada peserta yang aktif bertanya dalam proses tanya jawab dan penutup kegiatan yaitu sesi foto bersama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program PkM diselenggarakan dalam bentuk sosialisasi hukum dan diskusi serta sesi tanya jawab kepada para peserta guna memberikan pemahaman dan juga mengevaluasi tingkat pemahaman peserta terkait penyampaian materi. Acara diselenggarakan pada 13 Juni 2025 di hari Jumat sejak pukul 10.00 WIB hingga pukul 12.00 WIB. Kegiatan sosialisasi hukum juga dibantu mahasiswa semester 5 dari fakultas hukum yang tengah mengikuti mata kuliah hukum perbankan dan juga magister hukum yang mengambil tema tesis mengenai perlindungan data pribadi yang mana tema tersebut berkaitan dengan adanya dampak yang dapat terjadi dari adanya pinjol.



Gambar 2. Antusiasme Peserta Selama Sosialisasi

Kegiatan penyuluhan diawali pembukaan dari pembawa acara lalu dilanjutkan proses diskusi yang dipimpin moderator. Moderator selanjutnya memberikan waktu kepada pemateri dalam menyampaikan materi sesuai tema yang dipilih yakni mengenai dampak permasalahan pinjol dan perlindungan bagi konsumen.



Gambar 3. Pemaparan Materi oleh Dr. Raden Besse Kartoningrat, S.H., M.H.

Berikutnya sebagai cara untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta terkait penyampaian materi dari penyuluh, peserta diberi waktu mengikuti sesi tanya jawab dan memiliki peluang mendapatkan hadiah jika terlibat dan berpartisipasi aktif selama proses tanya jawab. Tujuan dari sesi tersebut yaitu meningkatkan pemahaman peserta akan dampak dari adanya pinjol tersebut dan menjadikan antisipasi agar terhindar dari pinjol tersebut.



Gambar 4. Peserta Tanya Jawab (sesi diskusi)

Terakhir, dalam kegiatan PkM yang berbentuk penyuluhan hukum ini diperlukan evaluasi *reaction* dan *learning* yang dilakukan secara langsung setelah kegiatan selesai. Sehingga dari hasil evaluasi tersebut dapat diketahui *impact* nyata yang dapat dirasakan oleh peserta penyuluhan hukum. Hal ini diindikasikan dengan adanya pengakuan dari seluruh peserta yang merasa senang dan menikmati seluruh rangkaian acara yang diselenggarakan oleh tim pengabdian. Contoh faktual bahwa acara ini berhasil yakni dengan adanya

permintaan dari Ketua RT setempat untuk dapat dilaksanakan kegiatan serupa di tahun berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan penyuluhan hukum yang secara gratis mereka dapatkan menjadi sebuah pengalaman dan pengetahuan tambahan yang dapat mereka rasakan secara langsung. Dampak dan manfaat yang didapatkan oleh peserta sehingga menjadi indikator keberhasilan PkM ini yakni kemampuan peserta dalam merespon materi dan pemahaman yang baik yang mereka terima dari hasil pemaparan materi dan diskusi.



Gambar 5. Foto Bersama antara Peserta dan Tim Penyuluh

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan PkM di RT. 02, RW. 05 Babatan Pilang, Kel. Babatan, Kec. Wiyung, Kota Surabaya mempunyai fokus tentang pemahaman dan sikap antisipatif yang dapat diterapkan oleh peserta yang merupakan ibu-ibu PKK dalam memahami dampak dari adanya Pinjol dan juga bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna pinjol tersebut. Secara keseluruhan kegiatan ini berhasil memberikan dampak positif bagi peserta agar tidak sembarangan mengambil pinjaman kepada pinjol utamanya dengan aplikasi yang ilegal dan berbahaya bagi data pribadi peserta PkM. Dan berharap kegiatan serupa dapat dilaksanakan rutin kepada ibu-ibu PKK di lokasi PkM.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2021, October 26). *Pinjol ilegal bermunculan akibat lemahnya sistem hingga perilaku masyarakat konsumtif sehingga terjerat "lintah digital"* - BBC News Indonesia. <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-58850599>
- Akhmad Zaenuddin, S. H. M. H. S. G. (2021, July 31). *Pinjol Ilegal, Begini Jerat Hukumnya*. <https://www.kompas.com/konsultasihukum/read/2021/07/31/060000980/pinjol-ilegal-begini-jerat-hukumnya?page=all>
- Ananda Maghfira Ajeng Mentari. (2021). Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal terhadap Keputusan Pemberian Kredit Pinjaman Online PT Cicil Solusi Mitra Teknologi. *Ub*.
- Andhi Dwi Setiawan, A. G. A. S. <https://surabaya.kompas.com/read/2025/02/06/162646878/umkm-terjerat-pinjol-rp-200-juta-akibat-penipuan-pemkot-surabaya-sebut-tak?page=all>. M. <https://kmp.im/plus6> D. aplikasi: <https://kmp.im/app6>. (2025, February 6). *UMKM Terjerat Pinjol Rp 200 Juta Akibat Penipuan, Pemkot Surabaya Sebut Tak Ada Program Pinjaman*.
- Indra Setiawan. (2021, December 26). *Kasus pinjaman online dominasi layanan hukum LBH Surabaya* - ANTARA News. <https://www.antaranews.com/berita/2607269/kasus-pinjaman-online-dominasi-layanan-hukum-lbh-surabaya>
- Luthfi, R., A'yuni, N. Q., Safitri, S. R., Satriya, A., Febriyantika, R., & Putra, A. P. (2024). Program Pengabdian Kepada Masyarakat: Metode Fun-Counseling Dan Outbound Sebagai Media Pembelajaran Dan Pembentukan Karakter Anak Di Desa Rowoboni Tahun 2024. *Varia Humanika*, 5(2), 1–7. <https://doi.org/10.15294/VH.V5I2.15749>

- Peni Widarti. (2023, October 24). *Jatim Jadi Wilayah Terbanyak Ketiga Pengaduan Kasus Pinjol & Investasi Ilegal*. <https://surabaya.bisnis.com/read/20231024/532/1707425/jatim-jadi-wilayah-terbanyak-ketiga-pengaduan-kasus-pinjol-investasi-ilegal>
- Purwaningrum, W., Adolph, R., Yulianti, N., Masitoh, I., Kencana, L., Arvante, J. Z. Y., Utomo, S., Alfian, A., Aprilia, L., & Violita, W. (2022). Ini 10 Penyebab Masyarakat Terjerat Pinjaman Online. *27 September 2022*, 4(2), 1–23. <https://www.idscore.id/articles/dampak-negatif-pinjaman-online-bagi-kesehatan-keuangan-kamu%0Ahttps://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/6011609bafa9afa/ini-10-penyebab-masyarakat-terjerat-pinjaman-online%0Ahttps://www.tebingtinggikota.go.id/berit>
- Wijayanti, S. (2022). Dampak Aplikasi Pinjaman Online Terhadap Kebutuhan Dan Gaya Hidup Konsumtif Buruh Pabrik. *MIZANIA: Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(2), 230–235. <https://doi.org/10.47776/mizania.v2i2.592>
- Zulki Zulkifli Noor. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif (petunjuk praktis untuk penyusunan skripsi, tesis, dan disertasi)*. Deepublish Publisher.