

KETERLILITAN UTANG RUMAH TANGGA

Studi Terhadap Profil dan Risiko Konsumen Kartu Kredit
dan Pinjaman Online



KETERLILITAN UTANG RUMAH TANGGA

(Studi Terhadap Profil dan Risiko Konsumen Kartu Kredit
dan Pinjaman Online)



2019

KETERLILITAN UTANG RUMAH TANGGA

(Studi Terhadap Profil dan Risiko Konsumen Kartu Kredit
dan Pinjaman Online)

Cut Nurul Aidha

Dia Mawesti

Diana Silvia

Dwi Rahayu Ningrum

Fiona Armintasari

Rio Priambodo

Sularsi

Warsito Aji

(diurutkan berdasar abjad)



2019

PROFIL DAN RISIKO KETERLILITAN UTANG RUMAH TANGGA

(Studi Kasus Konsumen Kartu Kredit dan Pinjaman Online)

Tim Peneliti PRAKARSA dan YLKI

Cut Nurul Aidha, Dia Mawesti, Diana Silvia, Dwi Rahayu Ningrum,
Fiona Armentasari, Rio Priambodo, Sularsi, Warsito Aji
(diurutkan berdasarkan abjad)

Kutipan

Aidha et al. (2019) Keterlilitan Utang Rumah Tangga (Studi Terhadap Profil dan Risiko Konsumen Kartu Kredit dan Pinjaman Online), Responsibank, Jakarta.

Pembaca Kritis

Ah Maftuchan dan Herni Ramdlaningrum

Desain dan Tata Letak

Bambang Nurjaman

Sekretariat Koalisi ResponsiBank Indonesia

D/A Perkumpulan PRAKARSA
Jl. Rawa Bambu I Blok A No. 8E
Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12520
Indonesia

 +62-21-7811-798

 +62-21-7811-897

 perkumpulan@theprakarsa.org

 informasi@responsibank.id

© 2019 ResponsiBank Indonesia

Disclaimer

Penelitian dilakukan secara kolaboratif oleh Perkumpulan PRAKARSA dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai bagian dari anggota Koalisi ResponsiBank Indonesia, bagian dari jaringan Fair Finance Asia (FFA) dan Fair Finance Guide International (FFGI).

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan ini menyajikan analisis mengenai profil rumah tangga yang mengalami keterlilitan utang (over-indebtedness). Analisis penelitian ini fokus pada utang rumah tangga yang bersumber dari pinjaman online dan kartu kredit. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap profil rumah tangga yang mengalami over-indebtedness dan dampaknya terhadap kondisi sosial ekonomi rumah tangga sekaligus memperoleh pemahaman terhadap berbagai upaya yang dilakukan pemerintah dan pelaku usaha dalam mengurangi risiko over-indebtedness.

Penelitian berbasis data hasil wawancara mendalam dengan informan kartu kredit, informan pinjaman online, pelaku usaha dan regulator. Kasus-kasus informan kartu kredit dan informan pinjaman online berasal dari data pengaduan yang dimiliki oleh YLKI. Penelitian ini mengadopsi indikator umum D'Alessio dan Lezzi untuk menentukan apakah sebuah rumah tangga mengalami kondisi over-indebtedness. Indikator yang digunakan antara lain rasio utang terhadap pendapatan (DTI Ratio), periode tunggakan, jumlah komitmen utang dan persepsi terhadap utang.

Penelitian ini menemukan bahwa utang kartu kredit dan pinjaman online memiliki karakteristik yang berbeda. Pada informan utang kartu kredit, selisih antara rasio pengeluaran terhadap pendapatan dengan rasio utang terhadap pendapatan tidak terlalu jauh, sehingga utang relatif terkendali. Sementara itu, informan utang pinjaman online memiliki rasio

utang terhadap pendapatan yang jauh lebih tinggi ketimbang rasio pengeluaran terhadap pendapatan. Hal ini menunjukkan bahwa utang rumah tangga tidak digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar melainkan untuk menutupi utang lainnya sehingga dapat menjadi utang yang tidak terkendali. Selain itu, ditemukan juga bahwa bahwa tingkat pendapatan tidak mempengaruhi situasi over-indebtedness rumah tangga yang dibuktikan dengan beberapa kasus di mana rumah tangga berpendapatan menengah-tinggi juga tidak kebal dari risiko terlilit utang. Keterlilitan utang pada kedua jenis pinjaman terutama dipicu oleh rendahnya literasi keuangan.

Over-indebtedness pada informan kartu kredit terjadi karena beberapa faktor yaitu perilaku konsumtif, kebiasaan melakukan pembayaran minimum tagihan, jumlah kepemilikan kartu, limit kartu yang jauh lebih tinggi dari pendapatan, serta nominal utang yang jauh di atas pendapatan (overspending). Situasi ini tidak lepas dari lemahnya pengawasan pemerintah (Bank Indonesia) atas implementasi regulasi kartu kredit sehingga menimbulkan konsekuensi longgarnya aturan bank mengenai kepemilikan kartu kredit. Sebagai misal, salah seorang informan memiliki 11 kartu dari 6 bank penerbit meski secara aturan satu orang hanya boleh memiliki kartu dari 2 bank penerbit kartu kredit. Selain itu terdapat temuan bahwa konsumen mendapatkan kenaikan plafon tanpa persetujuan konsumen. Di sisi lain, taktik pemasaran yang agresif

memberi celah pada pelanggaran atas data pribadi konsumen dan manipulasi data yang dilakukan oleh tenaga pemasaran untuk mencapai target.

Sementara itu, *over-indebtedness* informan pinjaman online banyak dipicu oleh praktik *predatory lending* yang marak dalam ekosistem pinjaman online ilegal dan berpotensi menjerat individu dalam siklus utang. *Predatory lending* tidak mengukur kemampuan bayar konsumen serta memanfaatkan ketidaktahuan konsumen atas ketentuan pinjaman dan beban biaya yang harus ditanggung karena rendahnya literasi keuangan. Ciri-ciri adalah pemberi pinjaman tidak transparan mengenai biaya, tingkat suku bunga, dan denda keterlambatan pembayaran termasuk mekanisme penghitungannya. Faktor lain yang menyebabkan *over-indebtedness* konsumen utang pinjaman online adalah rendahnya literasi keuangan sehingga terjadi kecenderungan perilaku gali lubang tutup lubang utang pinjaman online ilegal yang membebankan biaya dan bunga tinggi dengan periode pinjaman singkat. Lebih jauh, lemahnya perlindungan data pribadi membuat konsumen terus-menerus mendapatkan penawaran pinjaman yang belum tentu mereka butuhkan yang kemudian dapat menjerat rumah tangga dalam pusaran utang.

Peran pengawasan yang dilakukan oleh regulator yaitu Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perlu terus diperkuat untuk memastikan pelaku usaha patuh pada peraturan yang berlaku untuk menghindari praktik pemasaran agresif dan *predatory lending* yang dapat menjerat konsumen. Perlu dibangun mekanisme sanksi atas

ketidakpatuhan berupa penegakan hukum untuk menimbulkan efek jera. Selain itu, pemerintah harus memastikan pelaku usaha memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh atas produk yang ditawarkan. Hal ini berarti pemerintah dan pelaku usaha sama-sama memainkan peran penting dalam melakukan literasi dan edukasi pada konsumen.

Pemerintah perlu memperkuat peraturan penyaluran kredit dan pinjaman agar pelaku usaha dapat memitigasi risiko dengan lebih memperhatikan riwayat kredit dan kemampuan bayar nasabah, salah satunya dengan membentuk Sistem Informasi Debitur yang terintegrasi. Di sisi lain, pelaku usaha perlu memperkuat sistem penilaian calon nasabah dengan mengadopsi prinsip kehati-hatian. Lebih jauh, untuk menghindari risiko penyalahgunaan data pribadi, Pemerintah perlu untuk membuat peraturan yang lebih detail mengenai perlindungan data pribadi.

KATA PENGANTAR

Perekonomian rumah tangga merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam struktur perekonomian nasional. Keterkaitan ekonomi rumah tangga dengan sistem keuangan khususnya sektor perbankan sangat tinggi sehingga rumah tangga perlu mendapatkan literasi dan perlindungan terhadap potensi risiko dan kerentanan keuangan khususnya terhadap financial distress dan financial shocks.

Pengalaman-pengalaman krisis keuangan di Asia dan global telah menunjukkan bahwa kerentanan keuangan sektor rumah tangga sangat mempengaruhi tingkat keparahan krisis keuangan di suatu negara, terutama yang berasal dari penumpukan/keterlilitan utang rumah tangga. Hal ini terbukti ketika terjadinya krisis keuangan Asia pada tahun 1997/1998 yang didorong oleh peningkatan utang di sektor rumah tangga sedangkan di Amerika Serikat tingkat gagal bayar utang KPR yang sangat tinggi telah memicu krisis subprime mortgage pada tahun 2008.

Bukan tidak mungkin krisis keuangan akan terjadi kembali di sebuah negara jika tidak terdapat langkah-langkah strategis pengendalian utang rumah tangga baik di level mikro (di rumah tangga itu sendiri) maupun di level makro. Di Indonesia, upaya-upaya pengendalian utang rumah tangga perlu segera dilakukan sebelum jumlah dan intensitas keterlilitan utang pada rumah tangga semakin meningkat. Terlebih lagi karena rasio utang rumah tangga terhadap PDB yang berlipat ganda dari hanya sekitar 5 persen pada 2005 menjadi 10 persen pada 2018. Yang lebih mengkhawatirkan adalah porsi kredit sektor rumah tangga terhadap total kredit juga naik secara bertahap dari sekitar 22 persen pada tahun 2015 menjadi lebih dari 23 persen pada tahun 2019. Maraknya pinjaman online serta kemudahan penerbitan kartu kredit adalah salah satu biang kerok meningkatnya rasio utang rumah tangga yang berpotensi menjerumuskan rumah tangga ke dalam keterlilitan utang yang akut.

Sayangnya, hingga saat ini di Indonesia regulasi dan pengawasan risiko terhadap keterlilitan utang di tingkat rumah tangga masih belum memadai. Di sisi lain, belum banyak kajian yang menyoroti faktor-faktor penyebab kerentanan keuangan sektor rumah tangga yang berasal dari utang secara rinci dan hal inilah yang mendorong PRAKARSA untuk melakukan penelitian tentang jerat utang rumah tangga bersama sama dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai bagian dari Koalisi Responsibank Indonesia. Koalisi Responsibank Indonesia adalah inisiatif yang PRAKARSA dorong agar organisasi masyarakat sipil di Indonesia “hand-in-hand” dalam kajian dan advokasi kebijakan sektor keuangan yang bertanggungjawab terhadap aspek sosial, lingkungan dan tata kelola yang baik. Koalisi Responsibank Indonesia merupakan bagian dari Fair Finance Asia (FFA) dan Fair Finance Guide International (FFGI), di mana PRAKARSA juga menjadi salah satu organisasi yang turut mengawasi FFA dan FFGI.

Penelitian ini berusaha mempelajari penyebab kerentanan utang rumah tangga

dengan cara mengalisis rumah tangga yang mengalami keterlilitan utang atau over-indebtedness. Selain itu penelitian ini juga menggali beberapa kasus unik untuk melihat dampak sosial ekonomi dari keterlilitan utang di level mikro dan juga pada level makro. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang keterlilitan utang rumah tangga serta dampak sosial dan ekonominya sehingga dapat menjadi salah satu acuan dalam menyusun strategi menghindari krisis keuangan dan upaya-upaya mitigasi risiko yang berasal dari utang sektor rumah tangga serta bahan awal bagi penelitian-penelitian lanjutan.

Terima kasih kepada tim peneliti yang telah bekerja keras menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terima kasih kepada FFA dan FFGI yang membantu pembiayaan riset ini. Dalam mengembangkan kegiatan riset dan advokasi kebijakan, kami sangat terbuka untuk melakukan kolaborasi dengan para pihak. Saran, masukan dan kritik atas laporan ini sangat kami harapkan. Selamat membaca dan semoga laporan ini menjadi salah satu rujukan dalam upaya perbaikan-perbaikan kebijakan dan praktik bisnis keuangan di Indonesia.

Jakarta, Februari 2020

Atas nama Koalisi Responsibank Indonesia

Ah Maftuchan

Direktur Eksekutif PRAKARSA

DAFTAR ISI

iv	RINGKASAN EKSEKUTIF	x	DAFTAR CASEBOX
vi	KATA PENGANTAR	x	DAFTAR GAMBAR
viii	DAFTAR ISI	x	DAFTAR LAMPIRAN
ix	DAFTAR TABEL	xi	DAFTAR SINGKATAN
ix	DAFTAR GRAFIK	xii	DAFTAR ISTILAH

Bagian 1 **PENDAHULUAN**

- 2** Latar Belakang
- 3** Pertanyaan Penelitian
- 4** Tujuan Penelitian

Bagian 2 **KAJIAN LITERATUR**

- 6** Inklusi dan Literasi Keuangan
- 7** Teori Over-indebtedness
- 9** Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- 12** Kebijakan Terkait Kartu Kredit dan Pinjaman Online

Bagian 3 **DATA, DESAIN, DAN METODOLOGI**

- 17** Tahapan Kajian
- 17** Validitas dan Reliabilitas
- 18** Pengumpulan Data
- 20** Metode Analisis
- 22** Batasan Penelitian
- 23** Ruang Lingkup Penelitian

Bagian 4 **ANALISIS**

- 26** Profil Over-Indebtedness
- 30** Analisis Statistik Deskriptif
- 36** Di Balik Jerat Utang Kartu Kredit dan Pinjaman Online
- 43** Dampak Psikologis, Sosial dan Ekonomi Jerat Utang Rumah Tangga
- 48** Dampak Utang Rumah Tangga Terhadap Ekonomi Makro
- 49** Peran Pemangku Kepentingan dalam Memitigasi Risiko Over-Indebtedness

Bagian 5 **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN**

- 56** Kesimpulan
- 57** Rekomendasi Kebijakan
- 59** DAFTAR PUSTAKA
- 62** LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- 10** Tabel 1. Hak dan Kewajiban Para Pihak Menurut UU Perlindungan Konsumen
- 16** Tabel 2. Perbandingan Indikator Umum Over-Indebtedness
- 17** Tabel 3. Tes Validitas dan Reliabilitas Penelitian
- 19** Tabel 4. Kategori dan Jumlah Informan Penelitian
- 21** Tabel 5. Jenis Analisis Penelitian
- 21** Tabel 6. Kategori dan Indikator Profil Over-Indebtedness
- 26** Tabel 7. Data Pendapatan, Pengeluaran, Total Utang, ETI, dan DTI Kasus Pinjaman Kartu Kredit
- 27** Tabel 8. Profil Over-Indebtedness Informan Kartu Kredit
- 28** Tabel 9. Data Pendapatan, Pengeluaran, Total Utang, ETI, dan DTI Informan Pinjaman Online
- 29** Tabel 10. Profil Over-Indebtedness Informan Pinjaman Online
- 30** Tabel 11. Kriteria Koding Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online
- 31** Tabel 12. Hasil Koding Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online
- 35** Tabel 13. Komitmen Utang Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online
- 40** Tabel 14. Ilustrasi Biaya Layanan dan Bunga Pinjaman Online Ilegal
- 47** Tabel 15. Ilustrasi Pinjaman Online Melalui Aplikasi Extra KTA

DAFTAR GRAFIK

- 32** Grafik 1. Perbandingan Pendapatan, Pengeluaran, dan Utang Informan Kartu Kredit
- 33** Grafik 2. Perbandingan Pendapatan, Pengeluaran, dan Utang Informan Pinjaman Online
- 33** Grafik 3. Perbandingan ETI dan DTI Informan Kartu Kredit
- 34** Grafik 4. Perbandingan ETI dan DTI Informan Pinjaman Online
- 35** Grafik 5. Perbandingan Pendapatan, Garis Kemiskinan, dan DTI Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online
- 36** Grafik 6. Perbandingan ETI, DTI dan Kategori Komitmen Utang Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online
- 41** Grafik 7. Kategori Pinjaman Online yang Diakses Informan Penelitian Berdasarkan Data Perusahaan Fintech Lending Berizin dan Terdaftar di OJK per 20 Desember 2019

DAFTAR CASEBOX

- 39** Casebox 1 Asimetri Informasi Penetapan Biaya Layanan Dan Bunga Pinjaman Online Ilegal
- 45** Casebox 2 Jerat Utang Kartu Kredit Bapak Sw
- 46** Casebox 3 Jerat Utang Pinjaman Online Ibu Wt

DAFTAR GAMBAR

- 7** Gambar 1. Perbedaan Ciri-ciri Pinjaman Online Legal dan Ilegal
- 43** Gambar 2. Asimetri Informasi Berdasar Hasil Wawancara Informan

DAFTAR LAMPIRAN

- 62** Lampiran 1. Screenshot Ilustrasi Biaya Layanan dan Bunga Pinjaman Online
- 62** Lampiran 2. Pedoman Wawancara Konsumen Kartu Kredit
- 65** Lampiran 3. Pedoman Wawancara Informan Pinjaman Online
- 68** Lampiran 4. Pedoman Wawancara Pelaku Usaha Perbankan
- 72** Lampiran 5. Pedoman Wawancara Pelaku Usaha Pinjaman Online
- 77** Lampiran 6. Pedoman Wawancara Asosiasi Fintech
- 80** Lampiran 7. Pedoman Wawancara Informan OJK

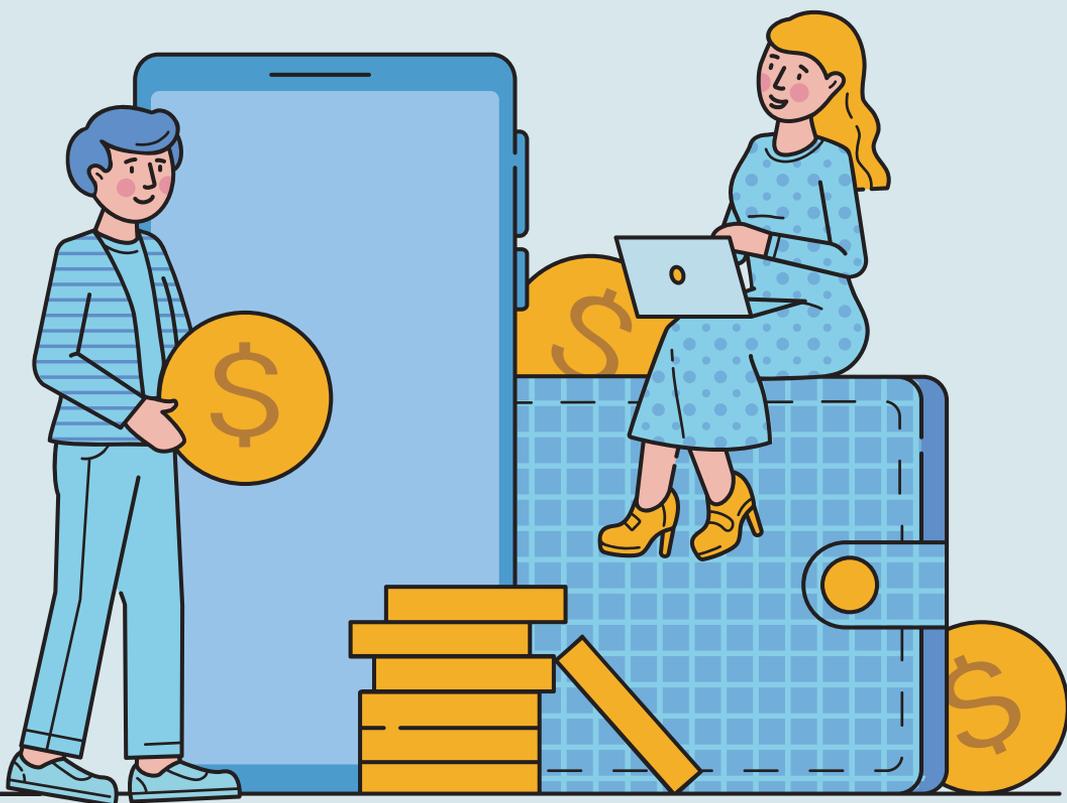
DAFTAR SINGKATAN

AFPI	Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia
APMK	Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu
BI	Bank Indonesia
CEIC	Census and Economic Information Center
Fintech	Financial Technology
G20	The Group of Twenty Finance Ministers and Central Bank Governors atau Kelompok Dua Puluh Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Sentral
IMF	International Monetary Fund
Kominfo	Kementerian Komunikasi dan Informatik
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OJK	Otoritas Jasa Keuangan
PBB	Perserikatan Bangsa-Bangsa
PBI	Peraturan Bank Indonesia
PDB	Produk Domestik Bruto
POJK	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
SARA	Suku, Agama, Ras dan Antar golongan
SNLIK	Survei Nasional Literasi Keuangan
UMKM	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
WTO	World Trade Organisation
YLKI	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

DAFTAR ISTILAH

Bunga majemuk	Bunga yang dihitung berdasarkan akumulasi pinjaman pokok dengan bunga yang dikenakan sebelumnya
Cost of servicing debt	Biaya yang dibebankan ketika berutang yang dihitung berdasarkan lama berutang, tingkat suku bunga dan jumlah utang yang belum dibayarkan selama periode tertentu termasuk biaya lainnya
Cyber bullying	Segala bentuk kekerasan dan intimidasi yang dilakukan melalui dunia maya atau internet
Excessive borrowing	Pinjaman berlebih akibat ketidakmampuan nasabah dalam melakukan penilaian terhadap kemampuan membayar
Financial Technology (Fintech)	Inovasi keuangan digital berbasis teknologi dan Informasi
Income shock	Kejadian yang tidak terduga dan tidak terprediksi yang mempengaruhi pendapatan rumah tangga
Leisure economy	Kegiatan ekonomi yang isinya bersenang-senang sekaligus menghasilkan nilai tambah ekonomi, misal traveling
Over-indebtedness	Situasi yang terjadi ketika rumah tangga tidak dapat memenuhi kewajiban finansial atau membayar tagihan tepat waktu sesuai perjanjian kredit
Pinjaman online	Layanan jasa keuangan yang mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman melalui platform berbasis sistem elektronik guna melakukan perjanjian pinjam meminjam
Predatory lending	Praktik pemberian pinjaman yang mengenakan syarat, ketentuan, bunga, dan/atau biaya-biaya yang tidak wajar bagi Penerima Pinjaman

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page intentionally left blank



Bagian 1

PENDAHULUAN

Bagian 1

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tren utang konsumsi rumah tangga di Indonesia terus meningkat. Data CEIC (Census and Economic Information Center) menunjukkan bahwa pertumbuhan utang rumah tangga selama periode 2015-2018 mengalami kenaikan sebesar 26 persen.

Secara nominal, utang rumah tangga naik dari 83,33 juta dolar Amerika Serikat atau setara dengan 1,14 triliun rupiah menjadi 105,14 juta dolar Amerika Serikat setara dengan 1,44 triliun rupiah. Pada Desember 2018, rasio utang rumah tangga terhadap PDB (Pendapatan Domestik Bruto) mencapai 10,27 persen, secara konsisten naik dari level 8 persen pada tahun 2010.

Pertumbuhan utang rumah tangga dapat mendorong pertumbuhan konsumsi dan meningkatkan PDB dalam jangka pendek, namun dapat menekan konsumsi jangka menengah dan meningkatkan risiko stabilitas ekonomi (IMF, 2019). Studi ini menemukan bahwa rumah tangga berpendapatan rendah di China sangat rentan terhadap guncangan pendapatan yang dapat menjurus pada gagal bayar utang. Lebih jauh, kenaikan 5 persen rasio utang rumah tangga terhadap PDB dalam periode 3 tahun dapat menyebabkan penurunan PDB sebesar 1,25 persen pada 3 tahun berikutnya (The Asian Banker, 2018). Kenaikan utang rumah tangga secara masif membuat negara lebih rentan terhadap guncangan ekonomi di masa depan.

Di Indonesia, peningkatan jumlah utang antara lain ditopang oleh

pertumbuhan kartu kredit dan layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi atau pinjaman online. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), tercatat jumlah kartu kredit yang beredar di tahun 2009 sebanyak 12,5 juta kartu kredit dan naik menjadi 17 juta kartu kredit di tahun 2017. Meski pertumbuhan kartu baru cenderung stagnan, namun volume transaksi kartu kredit terus meningkat. Statistik Pembayaran Bank Indonesia mencatat volume transaksi kartu kredit pada tahun 2019 naik 3,2 persen menjadi 349,21 juta transaksi dengan nominal transaksi sebesar 9 persen menjadi 342,68 triliun rupiah dibandingkan tahun sebelumnya. Kenaikan ini antara lain disumbang oleh pesatnya peningkatan transaksi digital. Indonesia tercatat sebagai negara dengan transaksi digital terbesar di Asia Tenggara yakni mencapai 41 miliar dolar Amerika Serikat (Google, 2019) yang didominasi transaksi *e-commerce*, wisata online, transportasi online, dan media online.

Kehadiran layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi didorong oleh kebutuhan untuk mengisi *gap* pembiayaan yang relatif tinggi di Indonesia, terutama pada sektor UMKM. Data World Bank tahun 2016 menunjukkan bahwa kapasitas

lembaga keuangan formal dalam menyalurkan kredit hanya sebesar 660 triliun rupiah padahal kebutuhan kredit untuk sektor UMKM di Indonesia mencapai 1,649 triliun rupiah. Artinya, masih terdapat *gap* pembiayaan sebesar 989 triliun rupiah. Terlebih lagi, 71 persen dari 186 juta penduduk usia kerja dari segmen pendapatan menengah ke bawah dan 74 persen dari 63 juta UMKM di Indonesia tidak memiliki akses atas kredit (PWC, 2019). Situasi ini memberikan ruang bagi inovasi teknologi untuk menyediakan solusi alternatif layanan finansial yang mudah dan terjangkau. Hingga bulan November 2019, *financial technology (fintech)* menunjukkan tren pertumbuhan dengan akumulasi jumlah penyaluran pinjaman aplikasi online tercatat sebesar 74,54 triliun rupiah atau meningkat 228,88 persen dari tahun sebelumnya.

Merujuk pada POJK No. 77/POJK.1/2016 mengenai Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, OJK mencatat terdapat 139 perusahaan *fintech* pendanaan yang terdaftar dan 25 perusahaan *fintech* yang mengantongi izin pada 2019 dibandingkan dengan 87 perusahaan terdaftar dan 1 perusahaan berizin pada 2018. Pertumbuhan jumlah perusahaan *fintech* juga dibarengi

oleh peningkatan akumulasi jumlah pinjaman sebesar 228,88 persen menjadi 74,54 triliun rupiah dan kenaikan jumlah rekening peminjam sebanyak 295,85 persen menjadi lebih dari 17,2 juta rekening (OJK, 2019).

Penetrasi *fintech* yang kian masif berkontribusi positif pada tingkat inklusi keuangan. Hingga 2019, tingkat inklusi keuangan telah mencapai 76,19 persen, melampaui target 75 persen yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 82 tentang Strategi Keuangan Inklusif. Meski demikian, hal ini tidak dibarengi dengan tingkat literasi keuangan yang hanya menyentuh angka 38,03 persen (OJK, 2019). Rendahnya tingkat literasi keuangan membuat kelompok yang tidak terlayani lembaga keuangan formal beralih ke layanan pinjaman online yang tidak memerlukan proses administrasi yang rumit, meski berbiaya tinggi dan berisiko tinggi.

Mengingat tingginya risiko tekanan finansial akibat *over-indebtedness* baik di level mikro maupun makro, maka penelitian ini penting dilakukan sebagai salah satu upaya untuk menyediakan rekomendasi kebijakan berbasis bukti terkait profil *over-indebtedness* rumah tangga, baik dari utang kartu kredit maupun pinjaman online.

Pertanyaan Penelitian

1. Seperti apakah profil rumah tangga yang mengalami *over-indebtedness*?
2. Apakah dampak *over-indebtedness* terhadap rumah tangga, baik dampak sosial maupun ekonomi?
3. Bagaimana upaya pemerintah dan perbankan terkait upaya-upaya yang sudah dilakukan dalam mengurangi risiko *over-indebtedness*?

Tujuan Penelitian

1. Memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap profil rumah tangga yang mengalami over-indebtedness.

2. Memperoleh pemahaman yang mendalam dampak sosial ekonomi terhadap rumah tangga yang mengalami over-indebtedness.

3. Memperoleh pemahaman yang mendalam terkait upaya-upaya yang sudah dilakukan pemerintah dan perbankan dalam mengurangi risiko over-indebtedness.



Bagian 2

KAJIAN LITERATUR

Bagian 2

KAJIAN LITERATUR

Menurut World Bank (2014), inklusi keuangan berarti individu dan bisnis memiliki akses terhadap produk dan layanan keuangan yang bermanfaat dan terjangkau untuk memenuhi kebutuhan atas transaksi, pembayaran, tabungan, kredit dan asuransi yang bertanggung jawab dan berkelanjutan. Sementara itu, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016, keuangan inklusif didefinisikan sebagai kondisi ketika setiap anggota masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai kebutuhan dan kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Inklusi dan Literasi Keuangan

Berdasarkan Survei Nasional Literasi Keuangan (SNLIK), indeks inklusi keuangan di Indonesia tercatat 76,19 persen pada 2019 atau meningkat sebesar 8,39 persen dari 67,8 persen pada 2016. Sedangkan, indeks literasi keuangan masih tercatat rendah yaitu 38,03 persen pada 2019 meskipun meningkat dibanding hasil survei pada 2016 yaitu sebesar 29,7 persen. Meningkatnya akses terhadap produk dan jasa keuangan menjadi ancaman bagi masyarakat yang minim literasi.

Pada satu titik, terdapat kontradiksi antara dorongan keuangan inklusif dengan literasi keuangan. Di satu sisi lembaga jasa keuangan didorong untuk menyalurkan kredit kepada kelompok masyarakat berpendapatan rendah untuk meningkatkan inklusi keuangan, namun disisi lain lembaga jasa keuangan juga harus mempertimbangkan kemampuan calon peminjam dalam membayar kreditnya agar terhindar dari risiko keterlilitan utang (Wilson, 2018).

Kemajuan teknologi informasi mendorong sektor jasa keuangan

melakukan berbagai inovasi produk jasa keuangan. Saat ini, *fintech* yang hadir di tengah masyarakat khususnya *fintech* berbasis pinjaman online terbukti meningkatkan inklusi keuangan (PWC, 2019). Hal ini karena *fintech* menyediakan akses jasa keuangan kepada masyarakat yang *underbanked* atau masyarakat yang masih memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan dan *unbankable* atau tidak dapat mengakses layanan keuangan formal. Sayangnya, pertumbuhan pelaku usaha pinjaman online diikuti oleh maraknya praktik pinjaman online ilegal yang tidak bertanggung-jawab.

Gambar 1 menunjukkan informasi yang dirilis OJK terkait perbedaan pelaku usaha pinjaman online legal dan ilegal. Informasi ini merupakan salah satu upaya literasi keuangan konsumen untuk mengurangi risiko pinjaman berlebih yang mengarah pada keterlilitan utang.

Gambar 1. Perbedaan Ciri-ciri Pinjaman Online Legal dan Ilegal

Pinjaman Online Legal	Pinjaman Online Ilegal
Terdaftar dan diawasi OJK	Tidak memiliki izin resmi
Identitas pengurus dan alamat kantor jelas	Tidak ada identitas pengurus dan alamat kantor yang jelas
Pemberian pinjaman diseleksi ketat	Pemberian pinjaman sangat mudah
Informasi biaya pinjaman dan denda transparan	Informasi bunga/biaya pinjaman dan denda tidak jelas
Total biaya pinjaman 0,05 persen s.d 0,8 persen per hari	Bunga/biaya pinjaman tidak terbatas
Maksimum pengembalian (termasuk denda) 100 persen dari pinjaman pokok	Total pengembalian (termasuk denda) tidak terbatas
Penagihan maksimum 90 hari	Penagihan tidak ada batas waktu
Akses hanya camera, microphone, dan location	Akses ke seluruh data yang ada di ponsel
Risiko peminjam yang tidak melunasi setelah batas waktu 90 hari akan masuk ke daftar hitam (black list) <i>Pusdafil</i>	Ancaman teror kekerasan, penghinaan, pencemaran nama baik, menyebarkan foto/video pribadi
Memiliki layanan pengaduan konsumen	Tidak ada layanan pengaduan

Sumber: OJK

Teori Over-indebtedness

Over-indebtedness merupakan suatu permasalahan dengan spektrum yang sangat luas dan memiliki pengertian yang berbeda-beda di setiap negara. Di Jerman situasi *over-indebtedness* adalah kondisi dimana meskipun standar hidup menurun, pendapatan rumah tangga tidak dapat melunasi utang dalam jangka waktu yang sangat lama (Alessio & Lezzi, 2013). Di Inggris, *over-indebtedness* adalah situasi dimana rumah tangga atau individu menunggak secara terus menerus atau berada dalam situasi terancam menunggak secara terus-menerus (Oxera, 2004 dalam Fonderville & Ward, 2010). Di Italia *over-indebtedness* merupakan situasi dimana individu

secara terus-menerus mengalami ketidakseimbangan antara kewajiban utang dengan aset dengan likuiditas tinggi serta ketidakmampuan individu menunaikan kewajiban utang (Vandone, 2013). Sedangkan European Commission (2008) dalam Eurodiaconia (2012) menjelaskan bahwa *over-indebtedness* dapat didefinisikan sebagai kondisi ketidakseimbangan anggaran rumah tangga secara sementara atau permanen yang disebabkan oleh meningkatnya pengeluaran atau berkurangnya pendapatan rumah tangga, baik secara terduga maupun tak terduga.

Literasi keuangan memiliki hubungan

erat terhadap kondisi utang rumah tangga. Menurut Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD), literasi keuangan adalah kombinasi antara kesadaran, pengetahuan, kemampuan, sikap, dan tingkah laku yang diperlukan untuk membuat keputusan keuangan yang baik dan pada akhirnya mencapai kesejahteraan individu secara finansial. Lusardi & Tufano (2009) dan Disney & Gatherhood (2011) menjelaskan bahwa keterlilitan utang seseorang terjadi akibat minimnya literasi keuangan yang membuat individu maupun rumah tangga cenderung memilih kredit dengan biaya lebih tinggi. Lebih lanjut, Sevim et al. (2012) menjelaskan bahwa literasi keuangan yang rendah juga dapat menyebabkan seseorang meminjam secara berlebihan (*excessive borrowing*). Sementara itu, Anderloni & Vandone (2010) menjelaskan bahwa kondisi keterlilitan utang didorong oleh perilaku irasional di mana rumah tangga tidak mampu untuk menilai dan memahami risiko utang sehingga melebih-lebihkan kemampuan mereka dalam membayar utang.

Di sisi lain, perilaku lembaga jasa keuangan memiliki peran yang sangat signifikan dalam mempengaruhi keputusan meminjam seseorang. Risiko keterlilitan utang dapat timbul akibat dari teknik pemasaran produk secara agresif dengan menawarkan produk yang tidak sesuai dengan kemampuan membayar individu (Shicks, 2013). Lebih jauh, mekanisme lembaga keuangan yang dapat menjerat nasabah ke dalam siklus utang adalah dengan adanya sistem insentif yang diberikan kepada tenaga pemasaran ketika mereka berhasil menyalurkan

kredit meskipun nasabah kesulitan dalam mengembalikannya (Rahman, 1999 dalam Shicks, 2013). Minimnya literasi keuangan konsumen seringkali dimanfaatkan oleh pemberi pinjaman dengan menawarkan produk secara tidak transparan sehingga konsumen terjerumus ke dalam utang berbiaya tinggi yang membuat mereka sulit untuk keluar dari siklus utang (Microfinance, 2013).

Secara umum, kondisi makro ekonomi juga merupakan faktor penting lain yang dapat mempengaruhi dinamika utang rumah tangga. Caju et al (2016) menekankan bahwa rumah tangga yang anggota keluarga usia produktifnya menganggur akan lebih terekspos pada risiko keterlilitan utang. Hal ini diperkuat oleh Ntsalaze & Ikhida (2016) yang menegaskan bahwa sebagian besar rumah tangga yang terlilit utang merupakan rumah tangga berpendapatan rendah, tidak menerima bantuan sosial, dan kepala rumah tangganya menganggur. Di Australia, kelompok berpendapatan rendah cenderung tereksklusi dari akses kredit formal sehingga mereka beralih pada kredit dengan biaya tinggi dan memiliki tingkat keamanan rendah (Wilson, 2008). Hal ini menyebabkan tekanan finansial dan terjerumusnya kelompok tersebut ke dalam siklus utang. Di samping tingkat pendapatan, tingkat kesejahteraan sosial, pergerakan nilai tukar mata uang dan suku bunga juga dapat mempengaruhi kondisi utang rumah tangga (Alleweld et al, 2013).

Kejadian tak terduga dalam rumah tangga seperti kehilangan pekerjaan, menanggung biaya pengobatan anggota keluarga yang sakit, meningkatnya biaya utang (*cost of servicing debt*), dan lain lain dapat mengakibatkan berkurangnya

pendapatan dan bertambahnya pengeluaran. Selain mempengaruhi kemampuan rumah tangga tersebut untuk membayar utang, hal ini juga dapat menjadi pemicu terjadinya

penumpukan utang yang lebih besar dan sulit terbayar sehingga rumah tangga berisiko terjerumus dalam situasi over-indebtedness.

Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Pada 1981, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menyusun UN Guideline for Consumer Protection yang kemudian diamandemen pada 2003. Beberapa prinsip umum dalam pedoman tersebut di antaranya adalah:

- a. Mendorong pemerintah menyusun peraturan terkait perlindungan konsumen
- b. Menjamin kebutuhan/hak konsumen
- c. Seluruh negara harus aktif dalam melakukan kampanye dan mempromosikan bentuk konsumsi berkelanjutan
- d. Pengaturan dan kampanye bentuk konsumsi berkelanjutan bertujuan untuk memberantas kemiskinan
- e. Pemerintah harus menyediakan dan mengelola infrastruktur yang cukup untuk mengembangkan, menjalankan, dan mengawasi kebijakan perlindungan konsumen
- f. Potensi positif universitas dan lembaga riset perlu dikembangkan dalam perkembangan kebijakan perlindungan konsumen

Selain pedoman yang disusun oleh PBB tersebut, prinsip internasional yang dijadikan acuan dalam upaya perlindungan konsumen, khususnya di sektor jasa keuangan adalah G20 *High-Level Principles on Financial Consumer Protection* yang diprakarsai oleh OECD. Terdapat

sepuluh prinsip yang diatur, yaitu:

- a. *Legal, Regulatory and Supervisory Framework* (kerangka hukum, regulasi dan pengawasan)
- b. *Role of Oversight Bodies* (peranan badan pengawas)
- c. *Equitable and Fair Treatment of Consumers* (kesetaraan dan perlakuan yang adil)
- d. *Disclosures and Transparency* (keterbukaan dan transparansi)
- e. *Financial Education and Awareness* (edukasi dan kesadaran keuangan)
- f. *Responsible Business Conduct of Financial Services Providers and Authorised Agents* (tanggung jawab penyedia jasa keuangan dan agen resmi)
- g. *Protection of Consumers Assets Against Fraud and Misuse* (perlindungan terhadap penipuan dan penyalahgunaan aset milik konsumen)
- h. *Protection of Consumer Data and Privacy* (perlindungan data pribadi nasabah)
- i. *Complaints Handling and Redress* (penanganan pengaduan dan ganti kerugian)
- j. *Competition* (persaingan)

Menurut Savigny dan Bentham dalam Friedman (1959), terdapat faktor yang mempengaruhi pembentukan hukum, yaitu sistem politik yang

mengontrol aktivitas hukum dan kepentingan sosial yang menjadi objek pengaturan. Bila dilihat dari aspek politik, pembentukan UU Perlindungan konsumen yang disahkan pada 1999 di Indonesia tidak lepas dari iklim politik yang semakin demokratis pasca Reformasi 1998. Secara eksternal, pembentukan UU Perlindungan Konsumen juga didukung oleh kehadiran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) (Samsul, 2004). Faktor lain yang mendorong pembentukan hukum mengenai perlindungan konsumen di Indonesia adalah adanya kepentingan konsumen itu sendiri.

Di Indonesia, prinsip atau asas perlindungan konsumen termaktub dalam Pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan

konsumen, serta kepastian hukum. Menurut Miru dan Yodo (2007), berdasarkan substansinya, maka asas dalam perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi 3 (tiga), yakni:

1. Asas kemanfaatan yang meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
2. Asas keadilan, yang meliputi asas keseimbangan
3. Asas kepastian hukum

UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah salah satu regulasi yang disusun untuk membentuk perilaku masyarakat. Karenanya, UU Perlindungan Konsumen membatasi perilaku masyarakat dengan mengatur hak dan kewajiban berikut larangan dan sanksi atas pelanggaran ketentuan. Tabel 1 menunjukkan hak dan kewajiban yang diatur dalam pasal 4-7 UU Perlindungan Konsumen, yakni:

Tabel 1. Hak dan Kewajiban Para Pihak Menurut UU Perlindungan Konsumen

Pihak	Hak	Kewajiban
Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan 2. Hak untuk memilih barang dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar 3. Hak atas informasi yang jelas, benar dan jujur 4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya 5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa secara patut 6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang 2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian 3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati 4. Mengikuti upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminasi 8. Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi 9. Hak lain 	
Pelaku Usaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan 2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik 3. Hak untuk melakukan pembelaan seperlunya 4. Hak untuk rehabilitasi nama baik 5. Hak lain 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beritikad baik dalam melakukan usaha 2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang 3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif 4. Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan diperdagangkan 5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang yang dijual 6. Memberi kompensasi dan ganti rugi atas kerugian dalam mengkonsumsi dan ketidaksesuaian barang yang diterima

Perlindungan konsumen sektor jasa keuangan di Indonesia diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 yang bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Peraturan ini menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/ informasi konsumen, penanganan pengaduan, serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Beberapa pasal dalam peraturan ini mengatur ketentuan umum perlindungan konsumen

sektor jasa keuangan termasuk hak dan kewajiban pelaku usaha jasa keuangan, pengaduan konsumen dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan oleh OJK, pengendalian internal, pengawasan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, sanksi dan ketentuan peralihan.

Peraturan ini berisi aturan mengenai kewajiban pelaku usaha kepada konsumen yang mencakup penyampaian informasi produk atau layanan yang akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Selain itu pada bab ketentuan umum perlindungan konsumen terdapat pasal yang mengatur kewajiban pelaku usaha dalam menyelenggarakan edukasi untuk meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen atau masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Kebijakan Terkait Kartu Kredit dan Pinjaman Online

Peraturan mengenai kartu kredit tertuang dalam Peraturan BI No.14/PBI/2012 tentang Perubahan Atas PBI Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK). BI menyatakan bahwa “Perubahan Peraturan Bank Indonesia ini sejatinya diterbitkan agar meningkatkan aspek kehati-hatian, perlindungan konsumen, dan manajemen risiko pemberian kredit”.

Di sisi manajemen risiko, BI mengatur beberapa poin penting terkait syarat dan ketentuan pemberian kartu kredit kepada nasabah bank antara lain ketentuan batas minimum usia calon pemegang kartu, batas minimum pendapatan, serta batas maksimum plafon kredit dan penerbit kartu. Sedangkan dari sisi perlindungan konsumen, BI mengatur tata cara penagihan kepada nasabah baik yang dilakukan dengan menggunakan tenaga penagihan sendiri maupun penyedia jasa penagihan. Untuk melakukan penagihan kepada nasabah terdapat larangan penggunaan kekerasan fisik maupun verbal, larangan penagihan melalui pihak ketiga, batas jam penagihan. Penagihan dengan menggunakan jasa pihak ketiga hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan Kartu Kredit termasuk dalam kualitas macet. Aturan ini juga menekankan bahwa penagihan harus dilakukan di alamat atau domisili pemegang kartu kredit, kecuali atas persetujuan pemilik kartu.

Dari aspek perlindungan konsumen, BI sudah mengatur kewajiban penerbit kartu kredit untuk menyampaikan secara transparan informasi terkait hak dan kewajiban penerbit dan pemegang kartu kredit; besaran

bunga kartu kredit beserta pola, tata cara dan komponen perhitungan bunga; nominal biaya beserta jenis, komponen dan pola perhitungannya; tata cara penutupan kartu kredit; ringkasan transaksi pemegang kartu kredit; dan informasi tagihan (*billing statement*). Namun, saat ini belum ada regulasi mengatur soal kerjasama antara bank penerbit kartu kredit dengan tenaga alihdaya (*outsourse*) pemasaran khususnya yang mengatur soal kompetensi tenaga pemasaran dan kode etik pemasaran.

OJK dan BI merupakan dua lembaga utama yang memiliki peran vital dalam mengatur dan mengawasi keberlangsungan *fintech* di Indonesia, meski demikian kedua lembaga tersebut memiliki kewenangan yang berbeda. BI utamanya mengatur *fintech* yang bergerak di bidang sistem pembayaran seperti *e-money*, *e-wallet*, dan jenis sistem pembayaran lainnya. Sedangkan, OJK mengatur *fintech* yang bergerak di bidang pinjaman online dan *crowdfunding*. Jenis *fintech* lain belum memiliki peraturan.

OJK sebagai lembaga pengaturan dan pengawasan industri jasa keuangan telah mengeluarkan regulasi yang mengatur lembaga keuangan non bank berbasis teknologi jenis *peer-to-peer lending* (P2P). Pada 2016, OJK menerbitkan POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Peraturan ini antara lain mengatur badan hukum yang harus dimiliki penyelenggara layanan pinjaman online, penerapan prinsip dasar perlindungan pengguna layanan pinjaman online, dan penyelesaian sengketa. Dalam

peraturan tersebut dijelaskan bahwa setiap perusahaan penyedia layanan pinjaman online wajib mendaftarkan diri dan mendapatkan perizinan sebagai penyelenggara sebelum menjalankan kegiatan operasionalnya. OJK dapat memberikan surat rekomendasi kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk menghentikan kegiatan operasional penyelenggara *fintech* yang tidak terdaftar. OJK juga akan memberhentikan perizinan penyelenggara *fintech* yang melakukan pelanggaran atas kewajiban dan larangan dalam peraturan ini.

Untuk mendukung upaya literasi dan inklusi keuangan, POJK No 77/ 2016 mewajibkan penyelenggara *fintech* yang terdaftar dan berizin untuk melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi keuangan. Penyelenggara *fintech* wajib melakukan sosialisasi di 12 kota dan provinsi berbeda dengan proporsi 6 provinsi di Pulau Jawa dan 6 provinsi di luar Pulau Jawa. Sementara penyelenggara berizin wajib melakukan 3 kali sosialisasi dalam setahun dengan proporsi 1 kali di Pulau Jawa dan 2 kali di luar Pulau Jawa. Secara garis besar, materi edukasi mencakup materi pengelolaan keuangan, jenis industri jasa keuangan dan informasi terkait produk dan layanan jasa keuangan termasuk manfaat, biaya, risiko dan mekanisme penanganan pengaduan.

Lebih jauh, pinjaman online juga diatur di dalam pedoman perilaku yang diterbitkan oleh Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). Pedoman perilaku antara lain mendukung aspek transparansi dan aspek perlindungan konsumen yang belum diatur di dalam POJK No. 77/ POJK.01/2016. Tiga prinsip dasar

yang diatur dalam pedoman tersebut adalah (1) transparansi produk dan metode penawaran, (2) pencegahan pinjaman berlebih, dan (3) penerapan prinsip itikad baik.

Prinsip transparansi khususnya menekankan pada kewajiban penyelenggara untuk menyampaikan informasi terkait manfaat, risiko, biaya, hak dan kewajiban, mekanisme penyelesaian sengketa, serta profil perusahaan secara akurat dan terbuka. Terkait transparansi biaya, setiap penyelenggara wajib menyampaikan segala jenis biaya yang timbul akibat pinjaman. Biaya-biaya tersebut kurang lebih dapat mencakup biaya pelayanan atau biaya di awal (*upfront fees*), bunga, provisi, denda keterlambatan, biaya perpanjangan, dan lain-lain. Ketentuan ini juga mengatur keterbukaan informasi mengenai pengenaan denda dan biaya terkait keterlambatan pembayaran. Prinsip ini juga memuat kewajiban penyelenggara untuk secara transparan mencantumkan alamat kantor sesuai Surat Keterangan Domisili, nomor telepon, serta standar layanan dalam memproses pengaduan.

Prinsip pencegahan pinjaman berlebih mengarahkan penyelenggara untuk menimbang dan menilai kapabilitas calon penerima pinjaman untuk mengembalikan pinjaman. Prinsip ini mengatur beberapa poin antara lain larangan *predatory lending*, asesmen kredit dan larangan manipulasi data. Pada poin pertama, praktik *predatory lending* dijelaskan oleh AFPI sebagai penetapan syarat, ketentuan dan biaya secara tidak wajar dan tanpa melihat kemampuan membayar calon nasabah. Sejalan dengan itu, AFPI menetapkan batasan biaya pinjaman

sebesar 0,8 persen per hari dan batasan nilai pengembalian pinjaman sebesar maksimal 100 persen dari nilai prinsipal pinjaman meskipun nasabah mengalami keterlambatan membayar. Setiap penyelenggara juga dilarang menaikkan biaya-biaya tanpa persetujuan penerima pinjaman maupun mencairkan dana tanpa kesepakatan dari penerima pinjaman.

Prinsip itikad baik menekankan kepada aspek perlindungan data pribadi dan tata cara penagihan utang kepada nasabah. Setiap penyelenggara wajib mensosialisasikan prosedur penyelesaian dan penagihan kepada penerima pinjaman atas pinjaman gagal bayar. Berdasarkan ketentuan tersebut, langkah-langkah yang harus ditempuh dalam hal keterlambatan dan kegagalan pembayaran yaitu (1) pemberian surat peringatan, (2) persyaratan penjadwalan restrukturisasi pinjaman,

(3) korespondensi dengan menerima pinjaman secara jarak jauh (*desk collection*) via telepon, email atau dalam bentuk percakapan lainnya, (4) perihal kunjungan atau komunikasi dengan tim penagihan dan (5) penghapusan pinjaman.

Poin penting lain adalah larangan melakukan penagihan kepada penerima pinjaman yang sudah menunggak lebih dari 90 hari terhitung sejak tanggal jatuh tempo pembayaran dan larangan penggunaan kekerasan fisik dan non-fisik dalam proses penagihan termasuk penagihan dengan intimidasi, *cyber bullying*, penagihan dengan unsur SARA dan penagihan melalui pihak ketiga. Aspek literasi dan inklusi juga dimuat di dalam ketentuan ini yang mana setiap penyelenggara wajib mengusung agenda dan program literasi dan inklusi keuangan.



Bagian 3

DATA, DESAIN DAN METODOLOGI

Bagian 3

DATA, DESAIN, DAN METODOLOGI

Salah satu kajian terkait *over-indebtedness* yang menjadi rujukan dalam studi kasus ini adalah kajian di Italia yang dilakukan oleh Giovanni D’Alessio dan Stefano Lezzi (2013). Kajian tersebut mendefinisikan dan menganalisis metodologi dalam menentukan apakah sebuah rumah tangga berada di dalam jeratan *over-indebtedness*. Kajian D’Alessio dan Lezzi adalah studi empiris yang menggunakan data survei pendapatan rumah tangga di Italia yang secara lengkap mengumpulkan data utang, pendapatan, dan aset. Studi kasus ini merupakan kajian kualitatif dimana fondasi penilaian tentang *over-indebtedness* dilakukan dengan cara mengadopsi indikator umum yang terdapat di dalam kajian D’Alessio dan Lezzi.

Tabel 2. Perbandingan Indikator Umum Over-Indebtedness

D’Alessio dan Lezzi	Komisi Eropa
1. Biaya Utang: 30 persen ke atas dari pendapatan kotor (sebelum dipotong pajak) dikeluarkan untuk membayar tunggakan	1. Unit pengukuran harus rumah tangga karena pendapatan individu biasanya dikumpulkan dalam rumah tangga yang sama
2. Tunggakan: menunggak lebih dari 2 bulan atas komitmen kredit atau tagihan rumah tangga	2. Indikator perlu mencakup semua aspek komitmen keuangan rumah tangga (pinjaman untuk keperluan perumahan, kredit konsumen, tagihan listrik, pembayaran sewa, hipotek dll)
3. Jumlah Utang: 3 atau lebih komitmen kredit	3. Utang berlebihan menyiratkan ketidakmampuan untuk memenuhi biaya berulang dan oleh karena itu harus dilihat sebagai keadaan struktural dan bukan keadaan sementara
4. Persepsi subjektif tentang beban utang: kategori “utang yang memberatkan”	4. Utang tidak mungkin diselesaikan dengan cara meminjam lebih banyak 5. Rumah tangga harus mengeluarkan pengeluarannya secara substansial atau menemukan cara baru untuk meningkatkan pendapatannya

Kajian ini mempelajari banyak penelitian sebelumnya, termasuk kajian *Department of Business, Innovation and Skills* Pemerintah Kerajaan Inggris (2010) dan kajian Keese (2009) yang menggarisbawahi

bahwa tidak terdapat kesepakatan universal tentang indikator terbaik untuk menangkap situasi *over-indebtedness* setiap negara. Oleh karena itu studi kasus ini mengadopsi indikator umum di dalam kajian

D'Alessio dan Lezzi yang lebih praktis dibandingkan dengan studi terakhir Komisi Eropa (2010) terkait

definisi umum (*rule of thumb*) unit penghitungan *over-indebtedness* (lihat Tabel 2).

Tahapan Kajian

Kajian ini terdiri atas beberapa tahapan, dimulai dari perumusan masalah hingga tahap penyelesaian laporan. Tahapan kajian secara lebih rinci tergambar pada Diagram 1.

Diagram 1. Tahapan-tahapan yang Dilakukan di Dalam Kajian



Validitas dan Reliabilitas

Test validitas dan reliabilitas dilakukan pada tahapan riset sebagai berikut:

Tabel 3. Tes Validitas dan Reliabilitas Penelitian

Tes	Deskripsi	Strategi	Fase
<i>Construct Validity</i>	Memilih alat ukur yang sesuai	Menggunakan sumber-sumber riset sebelumnya (lihat bagian kajian literatur untuk ulasan lengkap)	Pengumpulan data

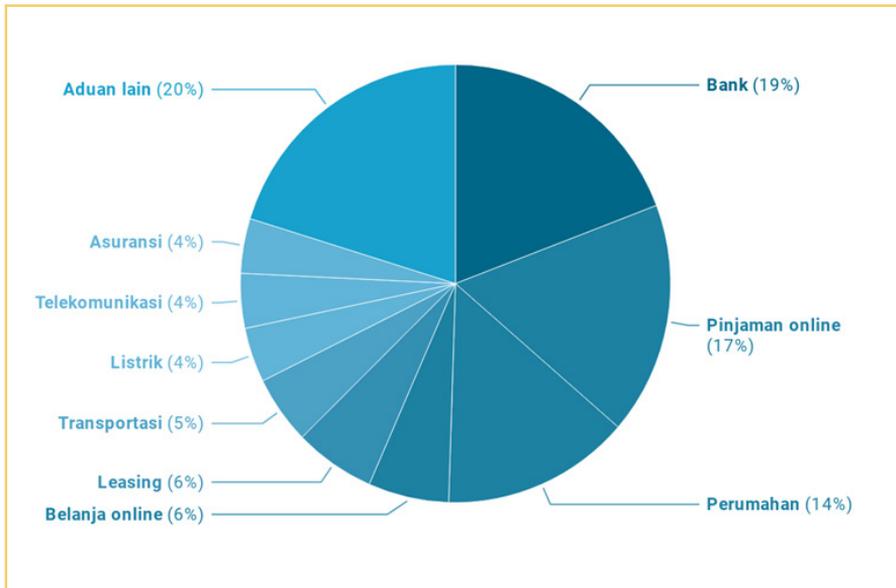
<i>Reliability</i>	Mendemonstrasikan bahwa alat ukur dapat digunakan berulang dan menghasilkan hasil yang sama	Menggunakan protokol riset sehingga proses riset tidak keluar jalur dan juga menggunakan pedoman wawancara mendalam	Pengumpulan data
<i>External Validity</i>	Memastikan hasil dari riset dapat digeneralisasikan/ memiliki benang merah dengan kasus-kasus sebelumnya	Menggunakan beberapa case box untuk melihat kesamaan kasus dengan kasus-kasus lain yang terdapat di luar riset terkait over-indebtedness	Desain penelitian
<i>Internal Validity</i>	Membangun hubungan antara hasil riset dengan riset sebelumnya	Membangun argumen	Analisis data

Pengumpulan Data

Kasus-kasus yang digunakan dalam studi ini berasal dari data pengaduan konsumen yang dimiliki oleh YLKI. Pada 2019, pengaduan terkait perbankan dan pinjaman online berada pada urutan dua teratas keseluruhan pengaduan yang masuk ke YLKI (lihat Diagram 2). Dari 563 kasus aduan yang masuk ke YLKI pada tahun tersebut, aduan terkait perbankan mencapai 106 kasus (19

persen), sementara aduan terkait pinjaman online mencapai 96 kasus (17 persen). Aduan terkait perbankan paling banyak adalah mengenai gagal bayar, dana hilang dan restrukturisasi. Sementara aduan pinjaman online paling banyak terkait mekanisme penagihan, pengalihan kontak dan permohonan *reschedule*, hingga suku bunga yang tinggi.

Diagram 2. Pengaduan Konsumen kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2019



Sumber: YLKI, 2019

Data aduan konsumen yang masuk ke YLKI kemudian ditindaklanjuti untuk selanjutnya dilakukan wawancara kepada konsumen kartu kredit dan pinjaman online yang bersedia. Wawancara juga dilakukan kepada pelaku usaha perbankan dan pinjaman online, asosiasi pelaku usaha serta regulator. Tujuan dilakukannya wawancara mendalam terhadap para pemangku kepentingan untuk mempelajari upaya yang telah dan

masih dilakukan untuk merespon masalah sosial dan ekonomi terkait *over-indebtedness* baik di level ekonomi mikro dan makro. Selain itu, wawancara juga dilakukan untuk memotret upaya para pemangku kepentingan untuk mengurangi risiko terjadinya *over-indebtedness*. Proses pengumpulan data dilakukan mulai Juli hingga November 2019. Kategori dan jumlah informan secara rinci dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kategori dan Jumlah Informan Penelitian

No	Kategori Informan	Keterangan	Jumlah
1	Konsumen	Kartu Kredit	15
		Pinjaman Online	15
2	Pelaku usaha perbankan	BCA	1
		Bank Mandiri	1
3	Pelaku usaha pinjaman online	Cash Wagon	1
		Dana Rupiah	1
		Kredit Pintar	1
		KTA Kilat	1
		Uang Teman	1

4	Asosiasi pelaku usaha	Asosiasi <i>Fintech</i> Pendanaan Bersama Indonesia	1
5	Regulator	Bank Indonesia	1
		Otoritas Jasa Keuangan	1
		Kementerian Komunikasi dan Informatika	1

Data yang dikumpulkan di dalam kajian ini adalah sebanyak 30 kasus yang merupakan gabungan dari kasus pinjaman online dan kasus kartu kredit. Dari 30 kasus tersebut, terdapat 3 kasus yang merupakan pembobolan kartu kredit, sehingga tidak dapat dimasukkan dalam kriteria *over-indebtedness*. Oleh karena itu, hanya 27 kasus yang selanjutnya dianalisis dengan metode Alessio dan Lezzi. Untuk melakukan analisis yang holistik, pendekatan *collective case study* digunakan sebagai metode pemilihan data. Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu contoh kasus. Metode ini menggambarkan keadaan *over-indebtedness* secara luas dan lebih detail karena walaupun studi kasus yang dipelajari berbeda-beda namun terdapat kesamaan situasi yaitu *over-indebtedness*. Indikator umum dari D'Alessio dan Lezzi inilah yang menjadi standar acuan dalam menentukan kasus-kasus yang akan dianalisis lebih lanjut.

Metode Analisis

Analisis dimulai dengan cara *profiling* dan tabulasi yang dilanjutkan dengan analisis karakteristik umum serta analisis hasil wawancara mendalam.

Dalam proses seleksi data, kasus dengan data tidak lengkap seperti tidak ada informasi total tagihan atau jumlah komitmen kredit dilengkapi dengan cara menghubungi kembali informan-informan terkait. Jika data tidak dapat dilengkapi, maka kasus tersebut dikecualikan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dari 27 data yang telah melalui proses seleksi awal, hanya 20 data yang dianalisis lebih lanjut.

Di sisi lain, khususnya terkait dengan jumlah informan pada kategori pelaku usaha perbankan, peneliti telah mencoba melakukan permohonan wawancara pada 10 pelaku usaha bank penerbit kartu kredit. Dari 10 bank, hanya 3 bank yang merespon dan pada akhirnya hanya 2 bank yang akhirnya bersedia diwawancara, yakni Bank Mandiri dan BCA. Sementara, satu bank lainnya, yakni Citibank membatalkan proses wawancara.

Berikut adalah instrumen untuk melihat profil informan terkait *over-indebtedness*:

Tabel 5. Jenis Analisis Penelitian

Jenis Analisis	Tujuan	Instrumen
Analisis 1	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Profiling</i> untuk menentukan rumah tangga mana saja yang mengalami <i>over-indebtedness</i> • Membandingkan data pendapatan, pengeluaran dan data utang 	<p>Indikator umum D'Alessio dan Lezzi</p> <p>DTI, analisis tabungan</p>
Analisis 2	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mendapatkan gambaran karakteristik umum tentang sampel rumah tangga yang mengalami <i>over-indebtedness</i> 	Metode statistik deskriptif, SPSS
Analisis 3	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mencari penyebab rumah tangga mengalami <i>over-indebtedness</i>, dampak ekonomi mikro & makro, serta upaya peningkatan literasi oleh pemangku kepentingan 	Transkrip dan Rekaman wawancara mendalam

Matriks yang digunakan untuk menentukan apakah sebuah kasus memiliki profil *over-indebtedness* adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Kategori dan Indikator Profil Over-Indebtedness

Kategori	Indikator
<i>Cost of Servicing Debt (biaya utang)</i>	Rumah tangga mengeluarkan lebih dari 30 persen total pendapatan kotor (sebelum pajak) untuk total pinjaman (tanpa atau dengan agunan)
	Rumah tangga yang pengeluaran untuk total utangnya menyebabkan kondisi mereka berada di bawah garis kemiskinan
<i>Arrears (periode tunggakan)</i>	Rumah tangga mengalami kesulitan untuk membayar kredit dan tagihan rumah lebih dari 2 bulan
<i>Number of Loans (jumlah komitmen utang)</i>	Rumah tangga dengan 3 atau lebih komitmen utang/kredit
<i>Perception (persepsi terhadap utang)</i>	Utang dirasakan sebagai "utang yang memberatkan"

Setelah identifikasi rumah tangga yang memiliki profil *over-indebtedness* selesai dilakukan, langkah berikutnya adalah memasukkan data-data terkait rumah

tangga-rumah tangga tersebut. Hal ini dilakukan untuk mempelajari profil umum seluruh informan, misalnya dari semua informan, rumah tangga yang mengalami *over-indebtedness*

karena pinjaman online lebih banyak daripada kartu kredit. Profil umum ini akan ditunjukkan melalui metode statistik deskriptif.

Analisis lanjutan yang dilakukan adalah mempelajari hasil wawancara mendalam dengan semua informan dengan cara melakukan analisis transkrip. Secara umum, transkrip merupakan respon atas pertanyaan-pertanyaan terbuka dan tertutup dalam pedoman wawancara sehingga analisis dapat dilakukan dengan lebih cepat untuk menggali penyebab suatu rumah tangga mengalami *over-indebtedness*. Pertanyaan kunci yang menjadi dasar penyusunan pedoman wawancara antara lain:

1. Apakah jenis pinjaman online yang membuat suatu rumah tangga terlilit utang berasal dari perusahaan penyelenggara pinjaman online yang terdaftar/berizin OJK atau tidak (penyelenggara pinjaman online ilegal)?
2. Apakah keterlilitan utang disebabkan oleh rendahnya literasi keuangan?
3. Apakah orang yang terlilit utang ini datang dari kelompok berpendapatan rendah?
4. Apa dampak sosial ekonomi *over-indebtedness* terhadap kehidupan rumah tangga?

Batasan Penelitian

1. Informan dalam penelitian ini terbatas karena minimnya sumber daya manusia, waktu dan anggaran.
2. Data yang diambil bersifat mikro dan tidak mencerminkan kondisi *over-indebtedness* di Indonesia secara umum.
3. Teori yang biasanya digunakan untuk menggambarkan utang rumah tangga adalah teori *life cycle hypothesis* (Modigliani dan Brumberg, 1950). Namun demikian, seiring adanya kemajuan teknologi terutama di sektor jasa keuangan, teori ini tidak lagi kontekstual sehingga tidak dapat digunakan dalam analisis mengingat penelitian ini juga mengobservasi utang rumah tangga karena pinjaman online.
4. Tidak adanya definisi universal terkait *over-indebtedness* sehingga definisi tiap negara berbeda-beda. Penentuan definisi *over-indebtedness* rumah tangga dalam penelitian ini merujuk kepada penelitian yang paling populer dan relevan dengan konteks Indonesia.
5. Analisis pada penelitian ini hanya menggunakan analisis *Debt to Income* (DTI) dan tidak menggunakan *Debt to Service Ratio* (DSR) karena data yang dimiliki merupakan data kisanan. Sedangkan DSR lebih valid ketika dihitung dengan data tunggal.

Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup penelitian ini adalah studi kasus.
2. Informan yang diwawancarai berasal dari data pengaduan YLKI yang mewakili masyarakat perkotaan dan berdomisili di Jakarta dan sekitarnya.
3. Pinjaman online yang dimaksud dalam penelitian adalah *fintech* lending berbasis *peer to peer lending* dan *multifinance*.
4. Produk kartu kredit yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kartu kredit dalam bentuk fisik, bukan virtual.

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page intentionally left blank



Bagian 4

ANALISIS

Bagian 4

ANALISIS

Profil Over-Indebtedness

Pada penelitian ini, informan yang dipilih adalah orang yang tengah mengalami keterlilitan utang pada saat wawancara. Temuan penelitian menunjukkan bahwa informan kartu kredit maupun pinjaman online berasal dari latar belakang pekerjaan yang serupa. Sebagian besar informan bekerja sebagai karyawan swasta dengan tingkat pendidikan SMA hingga magister. Sementara itu, rentang usia informan adalah 20 - 50 tahun.

Rasio Utang Terhadap Pendapatan (*Debt to Income Ratio/ DTI*)

Kajian D'Alessio dan Lezzi telah memberikan landasan pada kajian ini terkait indikator umum rumah tangga yang mengalami *over-indebtedness* sebagai acuan dasar. Kemudian dalam penelitian ini kami melakukan pengolahan data-data dasar terlebih dahulu guna melakukan pendalaman terhadap beberapa kasus yang ada. Data-data dasar yang telah berhasil dikumpulkan dan diolah yaitu data pendapatan per tahun, data pengeluaran per tahun, total utang, rasio pendapatan dan pengeluaran per tahun, defisit rumah tangga, serta rasio pengeluaran terhadap pendapatan (*Expense to Income Ratio/ ETI*), dan rasio utang terhadap pendapatan (*Debt to Income Ratio/ DTI*), dan simpanan.

Kasus Pinjaman Kartu Kredit

Pada Tabel 7 ditemukan bahwa dari 12 kasus yang dikumpulkan, tiga di antaranya dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan data olahan karena berdasarkan DTI, kasus-kasus tersebut tidak masuk dalam kategori *over-indebtedness*. Ketiga kasus tersebut adalah kasus No. 01, No. 05, dan No. 10. Meski ketiga kasus tersebut memiliki *surplus* pendapatan, namun pada kasus No. 01 dan No. 05 ditemukan bahwa *surplus* pendapatan per tahun dapat menutupi sisa utang. Namun, pada kasus No. 05 ditemukan bahwa rumah tangga ini lebih rentan terjerat utang, terutama ketika ada guncangan atas pendapatan. Sedangkan pada kasus No. 10 *surplus* pendapatan tidak bisa menutupi utang sehingga kasus ini masuk dalam kategori *over-indebtedness*.

Tabel 7. Data Pendapatan, Pengeluaran, Total Utang, ETI, dan DTI Kasus Pinjaman Kartu Kredit

Kode	Pendapatan (kotor) dalam Rupiah per tahun	Pengeluaran dalam Rupiah per tahun	Total Utang di akhir tahun dalam rupiah	ETI Ratio Per tahun	DTI Ratio Per tahun	Financial margin	Pengeluaran 50%	Utang 30%	Kemampuan melunasi utang
01	60.000.000	24.000.000	7.213.663	40%	12%	8.786.337	Lebih rendah	Lebih rendah	Ya

02	60.000.000	54.000.000	11.000.000	90%	18%	(5.000.000)	Lebih tinggi	Lebih rendah	Tidak
03	360.000.000	600.000.000	30.000.000	167%	8%	(270.000.000)	Lebih tinggi	Lebih rendah	Tidak
04	240.000.000	180.000.000	150.000.000	75%	63%	(90.000.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
05	69.600.000	48.000.000	4.000.000	69%	6%	17.600.000	Lebih tinggi	Lebih rendah	Ya
06	96.000.000	96.000.000	30.000.000	100%	31%	(30.000.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
07	60.000.000	60.000.000	18.000.000	100%	30%	(18.000.000)	Lebih tinggi	Sama dengan	Tidak
08	120.000.000	120.000.000	140.000.000	100%	117%	(140.000.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
09	48.000.000	48.000.000	12.000.000	100%	25%	(12.000.000)	Lebih tinggi	Lebih rendah	Tidak
10	30.000.000	18.000.000	11.000.000	60%	37%	1.000.000	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
11	24.000.000	18.000.000	78.000.000	75%	325%	(72.000.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
12	84.000.000	81.600.000	5.800.000	97%	7%	(3.400.000)	Lebih tinggi	Lebih rendah	Tidak

Sumber: Olahan ResponsiBank Indonesia

Enam dari 12 kasus pinjaman kartu kredit tidak termasuk dalam kategori *over-indebtedness* berdasarkan penghitungan DTI (lihat Tabel 8). Berdasarkan data yang telah diolah, kasus No. 02 dan No. 03 mengalami *over-indebtedness* karena pengeluaran rumah tangga untuk membayar utang tidak lebih dari 30 persen dari total pendapatan. Meski

demikian, kedua kasus ini mengalami defisit akibat *overspending* yang bukan berasal dari utang. Sementara itu, kasus No. 05, No. 09, dan No. 12 juga tidak masuk dalam kategori *over-indebtedness* karena DTI berada di bawah 30 persen. Selain itu, ketiga informan tersebut juga hanya memiliki komitmen kurang dari 3 kartu kredit.

Tabel 8. Profil *Over-Indebtedness* Informan Kartu Kredit

Kategori	Indikator	Kode Kasus Informan											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
<i>Cost of Servicing Debt</i> (biaya utang)	Rumah tangga yang pengeluaran untuk total utangnya menyebabkan kondisi mereka berada di bawah garis kemiskinan	NA	X	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	X
	Rumah tangga yang pengeluaran untuk total utangnya menyebabkan kondisi mereka berada di bawah garis kemiskinan	NA	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Arrears</i> (periode tunggakan)	Rumah tangga mengalami kesulitan untuk membayar kredit dan tagihan rumah lebih dari 2 bulan	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

KETERLILITAN UTANG RUMAH TANGGA

Studi Terhadap Profil dan Risiko Konsumen Kartu Kredit dan Pinjaman Online

<i>Number of Loans</i> (jumlah komitmen utang)	Rumah tangga dengan 3 atau lebih komitmen utang/kredit	NA	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	X	X	✓	X
<i>Perception</i> (persepsi terhadap utang)	Utang dirasakan sebagai "utang yang memberatkan"	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Kasus Pinjaman Online

Dari 15 kasus utang pinjaman online yang dikumpulkan, kasus No. 14 dikecualikan dari analisis lebih lanjut karena data total utang dinilai tidak valid. Pada analisis tahap awal, kasus No. 04 dan No. 12 terlihat seolah-olah tidak masuk ke dalam kategori *over-indebtedness* sehingga memerlukan analisis lanjutan. Kasus No. 04 dan

No. 12 memiliki *surplus* pendapatan dan persentase utang rumah tangganya di bawah 30 persen, namun *surplus* tersebut tidak bisa langsung menutupi sisa utang yang dimiliki. Oleh karenanya, kedua kasus tersebut tetap masuk dalam kategori *over-indebtedness* sehingga tetap dimasukkan dalam analisis (lihat Tabel 9)

Tabel 9. Data Pendapatan, Pengeluaran, Total Utang, ETI, dan DTI Informan Pinjaman Online

Ko-de	Pendapatan (kotor) dalam Rupiah per tahun	Pengeluaran dalam Rupiah per tahun	Total Utang di akhir tahun dalam rupiah	ETI Ratio Per tahun	DTI Ratio Per tahun	Financial margin	Pengeluaran 50%	Utang 30%	Kemampuan melunasi utang
01	60.000.000	24.000.000	7.213.663	40%	12%	8.786.337	Lebih rendah	Lebih rendah	Ya
02	66.000.000	30.000.000	198.000.000	45%	300%	(162.000.000)	Lebih rendah	Lebih tinggi	Tidak
03	78.000.000	42.000.000	120.401.728	54%	154%	(84.401.728)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
04	112.800.000	60.000.000	27.100.000	53%	24%	25.700.000	Lebih tinggi	Lebih rendah	Tidak
05	60.000.000	48.000.000	149.600.000	80%	249%	(137.600.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
06	24.000.000	48.000.000	13.000.000	200%	54%	(37.000.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
07	360.000.000	360.000.000	131.408.000	100%	37%	(131.408.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
08	6.000.000	24.000.000	25.500.000	400%	425%	(43.500.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
09	96.000.000	96.000.000	143.800.000	100%	150%	(143.800.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
10	96.000.000	60.000.000	96.800.000	63%	101%	(60.800.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
11	48.000.000	48.000.000	104.800.000	100%	218%	(104.800.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak

12	120.000.000	24.000.000	77.465.776	20%	65%	18.534.224	Lebih rendah	Lebih tinggi	Tidak
13	6.000.000	24.000.000	5.000.000	400%	83%	(23.000.000)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak
14	54.000.000	42.000.000	5.000.000	78%	9%	7.000.000	Lebih tinggi	Lebih rendah	Tidak
15	96.000.000	60.000.000	102.062.220	63%	106%	(66.062.220)	Lebih tinggi	Lebih tinggi	Tidak

Sumber: Olahan ResponsiBank Indonesia

Pengolahan data selanjutnya dilakukan dengan pengujian kembali menggunakan indikator umum D'Alessio dan Lezzi, seperti terlihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Profil Over-Indebtedness Informan Pinjaman Online

Kategori	Indikator	Kode Kasus Informan														
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Cost of Servicing Debt (biaya utang)	Rumah tangga mengeluarkan lebih dari 30 persen total pendapatan kotor (sebelum pajak) untuk total pinjaman (tanpa atau dengan agunan)	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓
	Rumah tangga yang pengeluaran untuk total utangnya menyebabkan kondisi mereka berada di bawah garis kemiskinan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓
Arrears (periode tunggakan)	Rumah tangga mengalami kesulitan untuk membayar kredit dan tagihan rumah lebih dari 2 bulan	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	N/A	✓
Number of Loans (jumlah komitmen utang)	Rumah tangga dengan 3 atau lebih komitmen utang/kredit	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓
Perception (persepsi terhadap utang)	Utang dirasakan sebagai "utang yang memberatkan"	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓

Hasil pengujian dengan menggunakan indikator D'Alessio dan Lezzi menegaskan bahwa ke-14 kasus mengalami *over-indebtedness* rumah tangga, termasuk kasus No. 04 dan No. 12 yang memiliki *surplus* pendapatan.

Hal ini dikarenakan total utang melebihi sisa pendapatan sehingga ketika rumah tangga kehilangan pendapatan secara tiba-tiba maka secara otomatis akan terancam jatuh ke bawah garis kemiskinan.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis tahap pertama menyaring kasus mana saja yang mengalami *over-indebtedness* sehingga mengubah total kasus yang dapat dianalisis lebih lanjut menjadi 14 kasus pinjaman online dan 6 kasus kartu kredit. Selanjutnya kasus-kasus tersebut dianalisis kembali menggunakan metode statistik deskriptif menggunakan aplikasi SPSS yang membantu memperlihatkan ukuran data, penyebaran data, serta perbandingan profil kasus pinjaman online dan kartu kredit. Metode statistik deskriptif sengaja digunakan untuk memberikan gambaran umum

profil *over-indebtedness* dari seluruh sampel namun tidak digunakan sebagai alat pengambil kesimpulan. Hal ini dikarenakan tiap-tiap sampel pada dasarnya adalah sebuah kisah yang unik sehingga tidak dapat digeneralisasikan. Profil umum dari sampel akan berfungsi sebagai fondasi analisis tahap ketiga yang akan menggali secara detail kasus-kasus berdasarkan hasil wawancara mendalam. Untuk melakukan analisis statistik deskriptif, perlu dilakukan koding data berdasarkan variabel yang dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Kriteria Koding Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online

Variabel	Remarks	Value	Measure
CODE	Kode Kasus	Kartu Kredit (KK): 1 Pinjaman Online (PO):2	Nominal
INCOME	Pendapatan per tahun	N/A	Nominal
EXPENSES	Pengeluaran per tahun	N/A	Nominal
DEBT	Utang per tahun	N/A	Nominal
ETI	Expenses to Income	Di bawah 50 persen: 1; Sama dengan dan di atas 50 persen: 2	Nominal
DTI	Debt to Income	Di bawah 30 persen: 1; Sama dengan dan di atas 30 persen: 2	Nominal

DC	Jumlah Komitmen Utang	1-2 komitmen: 1; 3-4 komitmen: 2; 5-10 komitmen: 3; Di atas 10 komitmen: 4	Nominal
BAL	Sisa dari pendapatan	Jika surplus: 1; Jika defisit: 2	Nominal
PERCP	Persepsi tentang utang	Jika tidak memberatkan: 1; Jika memberatkan: 2	Nominal

Hasil koding pada Tabel 12 menunjukkan bahwa informan yang mengalami *over-indebtedness* tidak selalu disebabkan oleh tingginya pengeluaran dibandingkan pendapatan. Rata-rata informan pinjaman online memiliki pengeluaran di bawah pendapatan kecuali informan No. 7 yang memiliki pengeluaran sama dengan pendapatan. Hanya informan No. 6, No. 8, dan No. 13 memiliki pengeluaran di atas pendapatan

Pada hampir seluruh informan kartu kredit ditemukan bahwa jumlah utang berada jauh di atas pendapatan. Meski informan No. 4 dan No. 7 memiliki posisi utang jauh di bawah pendapatan namun tetap berisiko terjebak utang sebagaimana informan lainnya karena jika kehilangan pendapatan keduanya tidak memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan menutup utang.

Tabel 12. Hasil Koding Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online

KODE	INCOME	EXPENSES	DEBT	ETI	DTI	DC	BAL	PERCP
KARTU KREDIT								
01	240.000.000	180.000.000	150.000.000	2	2	4	2	2
02	96.000.000	96.000.000	30.000.000	2	2	3	2	2
03	60.000.000	60.000.000	18.000.000	2	2	1	2	2
04	120.000.000	120.000.000	140.000.000	2	2	2	2	2
05	30.000.000	18.000.000	11.000.000	2	2	1	1	2
06	24.000.000	18.000.000	78.000.000	2	2	2	2	2
PINJAMAN ONLINE								
01	48.000.000	24.000.000	31.000.000	2	2	4	2	2
02	66.000.000	30.000.000	198.000.000	1	2	3	2	2
03	78.000.000	42.000.000	120.401.728	2	2	4	2	2
04	112.800.000	60.000.000	27.100.000	2	1	3	1	2
05	60.000.000	48.000.000	149.600.000	2	2	3	2	2
06	24.000.000	48.000.000	13.000.000	2	2	3	2	2
07	360.000.000	360.000.000	131.408.000	2	2	4	2	2
08	6.000.000	24.000.000	25.500.000	2	2	4	2	2
09	96.000.000	96.000.000	143.800.000	2	2	4	2	2

KETERLILITAN UTANG RUMAH TANGGA

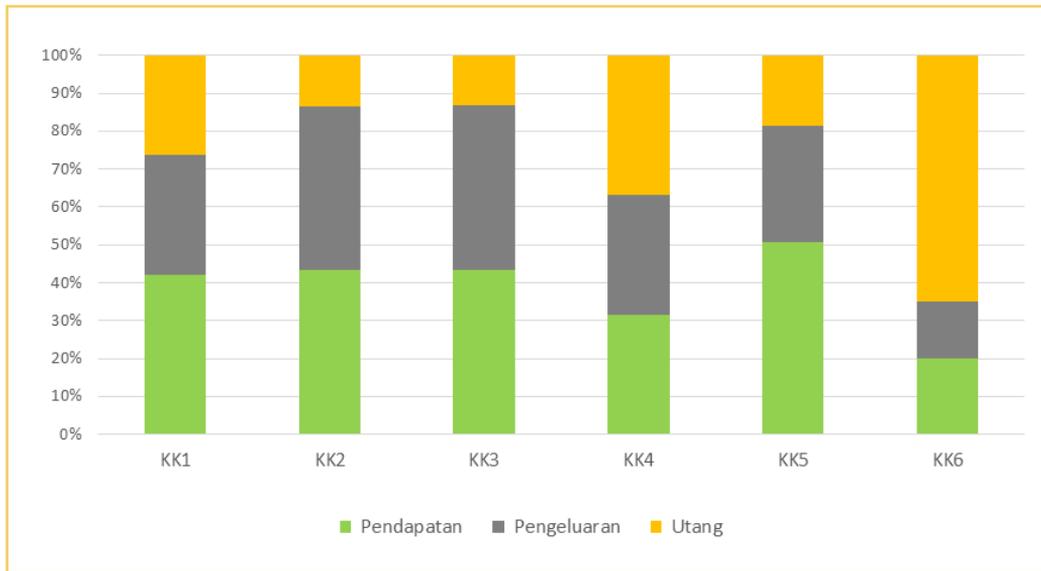
Studi Terhadap Profil dan Risiko Konsumen Kartu Kredit dan Pinjaman Online

10	96.000.000	60.000.000	96.800.000	2	2	4	2	2
11	48.000.000	48.000.000	104.800.000	2	2	3	2	2
12	120.000.000	24.000.000	77.465.776	2	2	2	1	2
13	6.000.000	24.000.000	5.000.000	1	2	3	2	2
14	96.000.000	60.000.000	102.062.220	2	2	3	2	2

Grafik 1 menunjukkan bahwa informan kartu kredit rata-rata memiliki proporsi pendapatan dan pengeluaran yang kurang lebih sama. Selain itu, sebagian besar informan kartu kredit juga memiliki utang yang

lebih kecil dibanding pendapatan. Informan No. 4 dan No. 6 mengalami *over-spending*, namun pada Informan No. 4 posisi utang berada tidak jauh di atas pendapatan.

Grafik 1. Perbandingan Pendapatan, Pengeluaran, dan Utang Informan Kartu Kredit

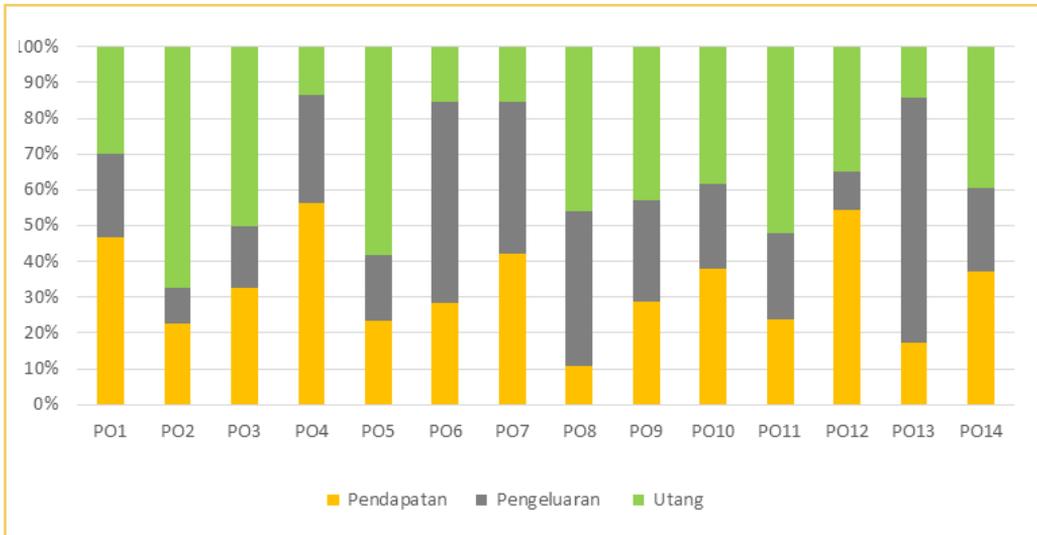


Sumber: Olahan ResponsiBank Indonesia

Pada informan pinjaman online, secara rata-rata utang berada di atas pendapatan, kecuali pada kasus

No. 04 dan No. 07 sebagaimana ditunjukkan pada Grafik 2.

Grafik 2. Perbandingan Pendapatan, Pengeluaran, dan Utang Informan Pinjaman Online

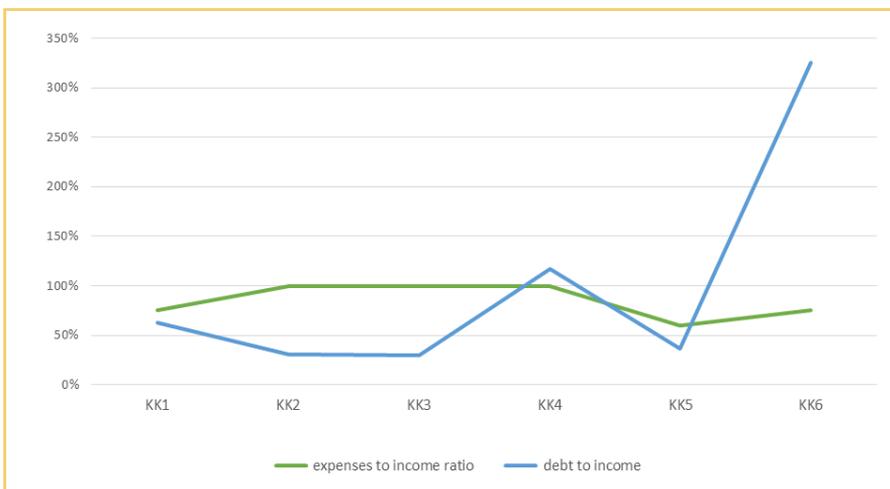


Sumber: Olahan ResponsiBank Indonesia

Grafik antara ETI dan DTI semakin menjelaskan perbedaan antara utang kartu kredit dan utang pinjaman online. Pada kasus utang melalui kartu kredit, *gap* rasio ETI dengan DTI tidak terlalu lebar, kecuali kasus No. 6 yang memiliki *gap* sangat lebar meski hanya terdapat satu komitmen utang kartu kredit. Berdasarkan Grafik 3,

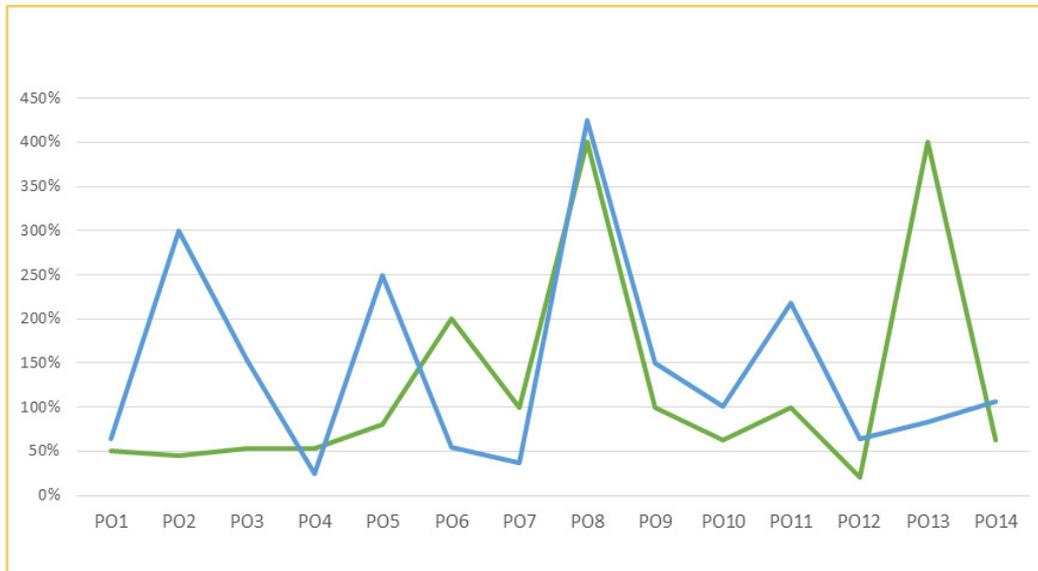
kasus *over-indebtedness* informan No. 1 bertolak belakang dengan informan No. 6. Pada informan No.1, beban *over-indebtedness* berasal dari banyaknya jumlah komitmen sedangkan pada informan no.6 *over-indebtedness* berasal dari rasio utangnya dibandingkan pendapatan.

Grafik 3. Perbandingan ETI dan DTI Informan Kartu Kredit



Sumber: Olahan ResponsiBank Indonesia

Grafik 4. Perbandingan ETI dan DTI Informan Pinjaman Online



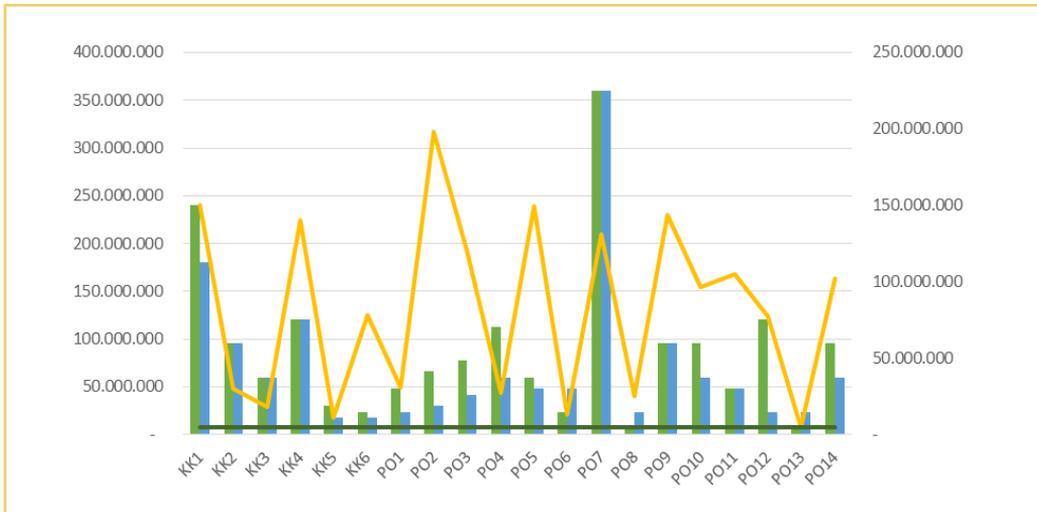
Sumber: Olahan ResponsiBank Indonesia

Untuk kategori utang pinjaman online, Grafik 4 menunjukkan posisi DTI berada jauh di atas ETI. Hal ini menunjukkan bahwa rumah tangga tersebut menggunakan utang bukan untuk kebutuhan dasar, melainkan untuk membayar utang lain. Akibatnya, utang menjadi tidak terkendali bukan hanya karena ketidakmampuan membayar tapi juga karena terperangkap pada sistem yang menjerat. Pada kasus pinjaman online, biaya yang tinggi serta periode pengembalian (*repayment period*) yang singkat menjadi penyebab rumah tangga terjerat utang. Meski nominal pinjaman relatif kecil namun tetap memberatkan karena harus dibayar dalam waktu singkat dengan biaya dan suku bunga tinggi. Riset ini menemukan bahwa biaya yang harus dikeluarkan oleh informan pinjaman online berada pada rentang 0,5-5 persen per hari dengan *repayment*

period antara 3-90 hari.

Jika merujuk pada profil kemiskinan BPS tahun 2019, garis kemiskinan makanan di Indonesia adalah sebesar 1.990.170 rupiah per bulan setara 23.882.040 rupiah per tahun per rumah tangga. Angka ini menjadi dasar penentuan kategori rumah tangga yang terdapat di dalam penelitian ini. Grafik 5 menunjukkan bahwa rata-rata rumah tangga yang diteliti berada di atas garis kemiskinan. Hal ini menunjukkan bahwa *over-indebtedness* tidak hanya terjadi pada rumah tangga berpendapatan rendah. Rumah tangga berpendapatan menengah tinggi juga tidak kebal dari risiko *over-indebtedness*. Dalam penelitian ini bahkan terdapat informan yang memiliki pendapatan di atas 360 juta rupiah per tahun.

Grafik 5. Perbandingan Pendapatan, Garis Kemiskinan, dan DTI Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online



Sumber: Olahan ResponsiBank Indonesia

Tabel 13 menunjukkan bahwa jika dilihat secara keseluruhan, informan yang mengalami *over-indebtedness* baik pada utang kartu kredit maupun pinjaman online memiliki jumlah komitmen utang yang tinggi. Sebanyak 40 persen informan

memiliki 5-10 komitmen utang sementara 35 persen lainnya memiliki lebih dari 10 komitmen. Artinya, jumlah komitmen utang dapat menjadi salah satu penyebab *over-indebtedness*, terutama pada informan pinjaman online.

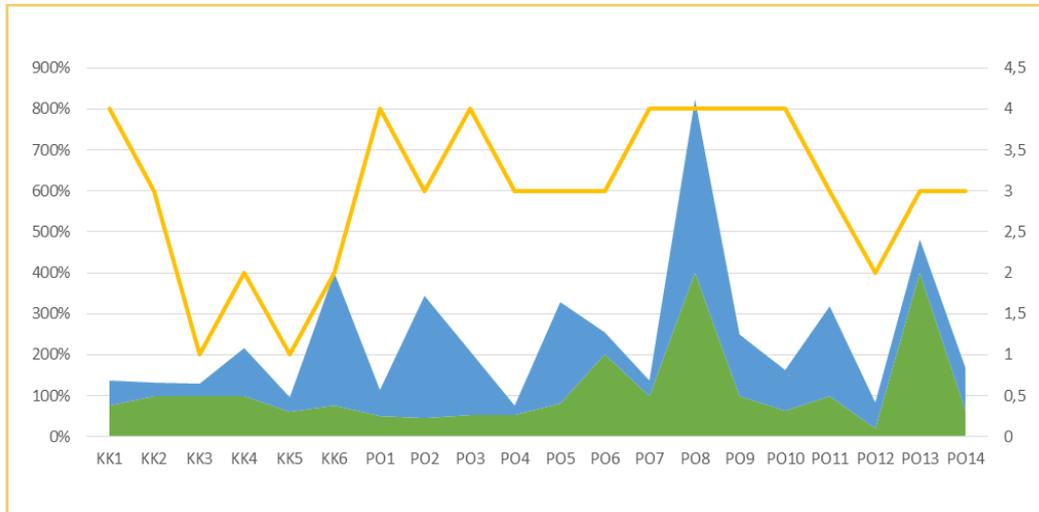
Tabel 13. Komitmen Utang Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2	2	10,0	10,0	10,0
	3-4	3	15,0	15,0	25,0
	5-10	8	40,0	40,0	65,0
	above 10	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Pada Grafik 6 dapat dilihat bahwa DTI tidak terlalu mempengaruhi jumlah komitmen utang yang dimiliki informan kartu kredit. Sedangkan pada informan pinjaman online DTI berkorelasi positif terhadap jumlah komitmen utang. Artinya, semakin tinggi rasio utang terhadap pendapatan maka akan semakin

banyak jumlah komitmen utang yang dimiliki. Sementara itu, secara umum rasio pengeluaran terhadap utang tidak berkorelasi terhadap jumlah komitmen yang dimiliki informan.

Grafik 6. Perbandingan ETI, DTI dan Kategori Komitmen Utang Informan Kartu Kredit dan Pinjaman Online



Sumber: Olahan ResponsiBank Indonesia

Di Balik Jerat Utang Kartu Kredit dan Pinjaman Online

Penelitian ini menemukan beberapa faktor yang menyebabkan rumah tangga mengalami *over-indebtedness* pada informan kartu kredit, antara lain:

Longgarnya Proses Penyaringan oleh Penerbit Kartu

Beberapa informan melalui tahapan pengajuan kartu kredit sesuai ketentuan yang berlaku yaitu mengisi formulir pengajuan, melengkapi syarat dan dokumen, mengikuti proses verifikasi, konfirmasi pengiriman dan aktivasi kartu. Meski demikian, terdapat informan yang tidak perlu melewati proses pengajuan formulir hingga verifikasi karena sudah memiliki rekening di bank penerbit. Bahkan terdapat informan yang tiba-tiba mendapatkan kartu kredit meski tidak mengajukan permohonan dan tidak memiliki rekening di bank penerbit.

Berbagai cara dilakukan oleh penerbit kartu kredit untuk memasarkan produknya. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kebanyakan

informan mendapatkan tawaran pengajuan kartu kredit melalui tenaga pemasaran langsung, baik di pusat perbelanjaan maupun melalui telepon. Tenaga pemasaran biasanya adalah tenaga *outsourse* yang dikelola untuk pihak ketiga. Tenaga pemasaran seringkali agresif dalam menawarkan produk kartu kredit untuk memenuhi target penjualan yang berimbas pada insentif yang akan diterima. Seluruh informan terus mendapatkan tawaran kartu kredit baru meskipun sudah memiliki lebih dari satu kartu kredit dari penerbit lain.

Taktik pemasaran agresif ini diperparah dengan longgarnya proses penyaringan bank untuk persetujuan penerbitan kartu kredit. Temuan penelitian menunjukkan bank kurang memperhatikan besaran pendapatan, batas jumlah kepemilikan kartu kredit, dan besaran limit. Contohnya,

terdapat informan berpendapatan di bawah tiga juta rupiah yang memiliki tiga kartu kredit dari penerbit berbeda dengan limit di atas 20 juta rupiah. Hal ini bertentangan dengan Surat Edaran BI No. 14/17/DASP tahun 2012 yang mengatur minimum pendapatan tiga juta rupiah, batas maksimum kepemilikan dari dua penerbit kartu dengan plafon kredit kumulatif maksimum tiga kali pendapatan pemegang kartu.

Temuan-temuan diatas menunjukkan bahwa bank belum melakukan proses screening informan pemegang kartu kredit berdasarkan kriteria 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*). Pemberian kartu kredit tanpa melalui proses verifikasi menunjukkan bahwa bank belum secara optimal menerapkan prinsip *Character* atau pendekatan informan kartu kredit baik yang dilakukan dengan mewawancarai secara langsung maupun dengan menelpon untuk menilai karakter, motif, latar belakang dan riwayat kredit informan. Selain itu, pemberian kartu kredit yang melebihi kapasitas nasabah menunjukkan bahwa bank tidak menerapkan prinsip *Capacity* dan prinsip *Collateral* untuk melihat bagaimana kemampuan informan dalam membayar kreditnya berdasarkan indikator pendapatan, aset dan total kekayaan. Proses *screening* yang longgar tersebut berisiko menyeret konsumen dalam jeratan utang.

Literasi Keuangan dan Perilaku Konsumtif Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan memiliki kartu dari lebih dari dua penerbit. Sebagian besar informan memiliki

kartu kredit yang diterbitkan oleh bank swasta antara lain BCA, Bank Bukopin, Maybank, Bukopin, CIMB Niaga, UOB, Bank Mega, Citibank, HSBC, Standard Chartered, ANZ, dan Danamon. Sebagian informan memiliki kartu kredit dari bank BUMN seperti BNI dan Bank Mandiri. Terdapat juga informan yang memiliki kartu kredit dari penerbit non-bank, yakni AEON.

Alasan utama informan memilih penerbit kartu kredit tersebut adalah karena telah memiliki rekening di bank yang sama. Alasan lain adalah promosi yang menarik, proses pengajuan yang mudah, iuran tahunan dan suku bunga kredit yang rendah, serta sering mendapat tawaran dari tenaga pemasaran. Sementara alasan mengapa informan memiliki kartu kredit adalah untuk mendapatkan promosi, memerlukan dana darurat, memudahkan bertransaksi, serta memenuhi tuntutan gaya hidup.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan telah menggunakan kartu kredit selama lebih dari 5 tahun. Penggunaan kartu kredit oleh Informan adalah untuk belanja kebutuhan sehari-hari, liburan, membeli barang elektronik, membiayai kegiatan terkait pekerjaan misalnya membayar biaya makan saat rapat dengan klien, membiayai keperluan mendesak seperti berobat, dan membayar utanglain. Penggunaan kartu kredit selain untuk membiayai kebutuhan sehari-hari menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan bahwa informan menganggap utang kartu kredit bukan sebagai utang, melainkan *extra money* atau uang tambahan. Contohnya, terdapat informan yang menggunakan kartu kredit untuk mempertahankan gaya hidup misalnya belanja di mall dan

makan di restoran, bahkan ketika terjadi guncangan pendapatan (*income shocks*).

Padahal, informan juga memiliki komitmen utang selain kartu kredit. Jenis utang lain yang paling banyak dimiliki adalah Kredit Tanpa Agunan (KTA). Selain itu, informan juga memiliki komitmen utang pinjaman online dan Kredit Perumahan Rakyat (KPR). Banyaknya komitmen utang diperparah dengan perilaku informan yang kerap melakukan pembayaran minimum atas tagihan kartu kredit dengan alasan likuiditas. Dengan melakukan pembayaran minimum, informan dapat mengalokasikan uang untuk keperluan lain. Padahal, perilaku ini dalam jangka panjang berisiko memperparah situasi *over-indebtedness* karena sisa tagihan yang tidak dibayar akan dikenakan bunga majemuk.

Kecenderungan perilaku informan yang menganggap kartu kredit sebagai extra money, menggunakan kartu kredit untuk memenuhi gaya hidup, *impulsive buying* karena tergiur promosi, serta kerap melakukan pembayaran minimum tagihan yang terjadi karena rendahnya literasi keuangan, khususnya terkait kesadaran dan kemampuan mengelola keuangan. Selain itu, rendahnya literasi keuangan informan juga terkait dengan minimnya peran pelaku usaha dalam menjalankan fungsi edukasi dan menyampaikan informasi produk secara jelas dan tidak menyesatkan.

Sesuai dengan PBI No. 14/2/PBI/2012 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, penerbit kartu kredit sudah menyediakan informasi dalam perjanjian kredit mengenai prosedur dan tata cara

penggunaan kartu kredit, hak dan kewajiban pemegang kartu, tata cara pengaduan, mekanisme perhitungan bunga, biaya dan denda kartu kredit, jenis biaya dan denda yang dikenakan, prosedur penutupan fasilitas kartu kredit, dan ringkasan transaksi. Hanya saja pada praktiknya, bank kurang aktif memberikan penjelasan secara lisan untuk memastikan pemegang kartu kredit memahami isi perjanjian tersebut. Pun, kurangnya kesadaran konsumen untuk membaca secara detail isi perjanjian kredit menyebabkan ketidaktahuan akan konsekuensi pembayaran minimum dan penggunaan kartu lebih dari limit yang ditentukan. Lebih jauh, rendahnya literasi juga mengakibatkan konsumen tidak mengetahui mekanisme perhitungan bunga dan cara restrukturisasi pinjaman ketika menunggak/gagal bayar.

Pada informan pinjaman online, faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana rumah tangga mengalami *over-indebtedness* adalah sebagai berikut:

Praktik Predatory Lending Pelaku Usaha

Pinjaman online cenderung menjadi pilihan masyarakat berpendapatan rendah karena menyediakan akses pinjaman cepat dengan syarat mudah. Meski demikian, pinjaman online sangat rentan praktik *predatory lending*, khususnya pada pinjaman online ilegal yang belum terdaftar dan memiliki izin OJK. Ketika sudah masuk ke dalam ekosistem pinjaman online, konsumen akan terus-menerus mendapatkan penawaran melalui pesan singkat yang berisi tautan untuk mengunduh aplikasi pinjaman online ilegal.

Hal di atas mengindikasikan lemahnya perlindungan data pribadi konsumen. Taktik pemasaran agresif melalui pesan singkat serta iklan pop up di media sosial dan *website* membuat informan tergiur sehingga memilih pinjaman online sebagai jalan keluar cepat dari masalah keuangan. Rendahnya literasi keuangan konsumen dimanfaatkan oleh pelaku usaha pinjaman online ilegal dengan memberikan penawaran dana cepat yang dapat langsung dicairkan dalam hitungan jam tanpa syarat yang rumit. Beberapa jenis pinjaman online bahkan hanya mensyaratkan foto kartu identitas dan foto diri untuk pencairan pinjaman. Sebagai konsekuensi, penyedia jasa pinjaman online membebankan bunga dan biaya layanan yang sangat tinggi dan memberatkan.

Di sisi lain, penyedia jasa pinjaman online legal yang telah terdaftar dan mendapat izin dari OJK lebih menerapkan prinsip kehati-hatian. Konsumen harus melengkapi dokumen slip gaji, NPWP, dan kartu

keluarga untuk mengajukan pinjaman dengan waktu pencairan 1-2 hari. Pinjaman online legal patuh pada kode etik AFPI dan ketentuan OJK dengan menetapkan bunga dan biaya layanan maksimum 0,8 persen per hari. Kepatuhan ini didukung oleh kerasnya sanksi atas pelanggaran yaitu dikeluarkan dari keanggotaan AFPI dan pencabutan izin usaha oleh OJK.

Penelitian ini juga menyorot bagaimana pelaku usaha pinjaman online kurang transparan memberikan informasi manfaat dan risiko produk yang ditawarkan. Hal ini terutama ditemukan pada kasus pinjaman online ilegal di mana informan seringkali tidak paham mekanisme penghitungan biaya layanan dan bunga yang berimbas pada jumlah pinjaman yang dicairkan dan yang harus dikembalikan. Selain itu, informan juga tidak mengetahui bahwa penyelenggara membebankan biaya untuk pelunasan pinjaman sebelum jatuh tempo atau untuk pembatalan pengajuan pinjaman.

Casebox 1

ASIMETRI INFORMASI PENETAPAN BIAYA LAYANAN DAN BUNGA PINJAMAN ONLINE ILEGAL

Banyak informan mengaku tidak mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas saat mengajukan pinjaman online. Asimetri informasi ini menyebabkan konsumen tidak mengetahui mekanisme perhitungan biaya layanan dan bunga pinjaman. Hal ini menyebabkan informan berada pada posisi lemah karena tidak dapat berbuat apa-apa ketika pinjaman yang dicairkan tidak sesuai nominal yang diajukan karena adanya komponen biaya layanan yang tinggi. Hal ini lantas berakibat pada ketidakmampuan informan untuk membayar tagihan saat jatuh tempo.

Sebagai ilustrasi, Tabel 11 (dokumentasi lihat Lampiran 1) menunjukkan biaya yang harus ditanggung oleh informan yang mengajukan pinjaman

online ilegal. Pada kasus pertama, informan mengakses pinjaman online sejumlah 2,1 juta rupiah dengan periode pinjaman 7 hari. Dari nilai pinjaman tersebut, informan hanya menerima 1,66 juta rupiah (setara 79 persen dari pokok pinjaman) karena harus membayar biaya pelayanan di awal sebesar 441 ribu rupiah.

Selama tenggat waktu tersebut, informan juga dikenakan bunga pinjaman sebesar 588 ribu rupiah dan penalti bunga sebesar lebih dari 1 juta rupiah. Penalti bunga ditetapkan di awal pengajuan kredit lepas dari apakah konsumen terlambat membayar atau tidak. Pada akhir periode pinjaman, jumlah yang harus dikembalikan informan adalah sebesar 3,7 juta rupiah atau setara 176 persen dari pokok pinjaman. Ini menunjukkan bahwa pelaku usaha pinjaman online ilegal ini mengenakan biaya dan bunga sebesar 49 persen selama periode tujuh hari atau sebesar 7 persen per hari. Periode pinjaman yang pendek serta tingginya biaya menyebabkan informan sulit membayar utang. Pada kondisi demikian, informan cenderung menutup pinjaman tersebut dengan mengakses pinjaman lain yang semakin memperparah kondisi keterlilitan utang.

Tabel 14. Ilustrasi Biaya Layanan dan Bunga Pinjaman Online Ilegal

Kasus 1 - Tenor 7 Hari		Kasus 2 - Tenor 21 Hari	
Kategori	Jumlah (Rp)	Kategori	Jumlah (Rp)
Jumlah pinjaman	2.100.000	Jumlah pinjaman	1.500.000
Bunga	588.000	Bunga	31.500
Biaya pelayanan	441.000	Pajak pelayanan	630.000
Penalti bunga	1.008.000	Penalti bunga	0
Jumlah pelunasan	3.696.000	Jumlah pelunasan	1.531.500
Jumlah penerimaan	1.659.000	Jumlah penerimaan	870.000

Pada kasus kedua, informan mengakses pinjaman online senilai 1,5 juta rupiah dengan periode pinjaman 21 hari. Dari nominal tersebut, pinjaman yang dicairkan hanya sejumlah 870 ribu rupiah. Meski bunga pinjaman yang dibebankan cukup rendah yaitu sebesar 31.500 rupiah, namun informan dikenakan komponen biaya berupa “pajak pelayanan” hingga 42 persen yaitu sebesar 630 ribu rupiah yang dipotong di awal dari pokok pinjaman. “Pajak pelayanan” ini dapat menimbulkan interpretasi yang keliru karena seolah-olah merupakan komponen biaya pajak yang dibayarkan, padahal sebenarnya adalah biaya layanan. Pada akhir periode pinjaman, informan diharuskan mengembalikan pinjaman sebesar 1,53 juta rupiah. Jika ditotal, biaya bunga dan layanan pinjaman online ini mencapai 44,1 persen dalam jangka waktu 21 hari atau 2,1 persen per hari. Hal ini melanggar pedoman perilaku AFPI khususnya pada ketentuan larangan *predatory lending* mengenai batas maksimum biaya dan bunga sebesar 0,8 persen per hari.

Informan dalam penelitian ini lebih banyak mengakses pinjaman online ilegal dibandingkan yang terdaftar dan berizin, seperti terlihat pada Grafik 7. Hal ini terjadi karena informan

tergiur pencairan pinjaman yang cepat dan mudah tanpa memikirkan konsekuensi jangka panjang dan mempertimbangkan kemampuan membayar pinjaman.

Grafik 7. Kategori Pinjaman Online yang Diakses Informan Penelitian Berdasarkan Data Perusahaan *Fintech* Lending Berizin dan Terdaftar di OJK per 20 Desember 2019



Selain pinjaman online tersebut, terdapat informan yang meminjam dari *fintech* dengan kategori *multifinance*, yakni Akulaku dan Home Credit. Selain itu, beberapa informan meminjam dari satu platform pinjaman online bernama Tunaiku yang beroperasi sebagai platform P2P lending hingga akhir 2018 sebelum berubah menjadi produk online PT Amar Bank.

Rendahnya Literasi Keuangan dan Perilaku Gali Lubang Tutup Lubang

Penelitian ini menemukan bahwa tingginya tingkat pendidikan tidak berkorelasi dengan tingkat literasi keuangan. Sebagian besar informan yang berpendidikan diploma/sarjana memiliki literasi keuangan rendah. Hal ini dapat ditandai dengan keputusan informan untuk mengakses pinjaman online ilegal dengan biaya tinggi dan tenor singkat serta kurangnya kesadaran untuk membaca syarat dan ketentuan pinjaman. Tenor pinjaman yang terlalu singkat kerap membuat informan terpaksa menggunakan pinjaman dari aplikasi lain untuk menutupi utang di aplikasi sebelumnya. Banyaknya komitmen utang menunjukkan bahwa informan abai terhadap pengelolaan utang yang memberatkan keuangan rumah tangga.

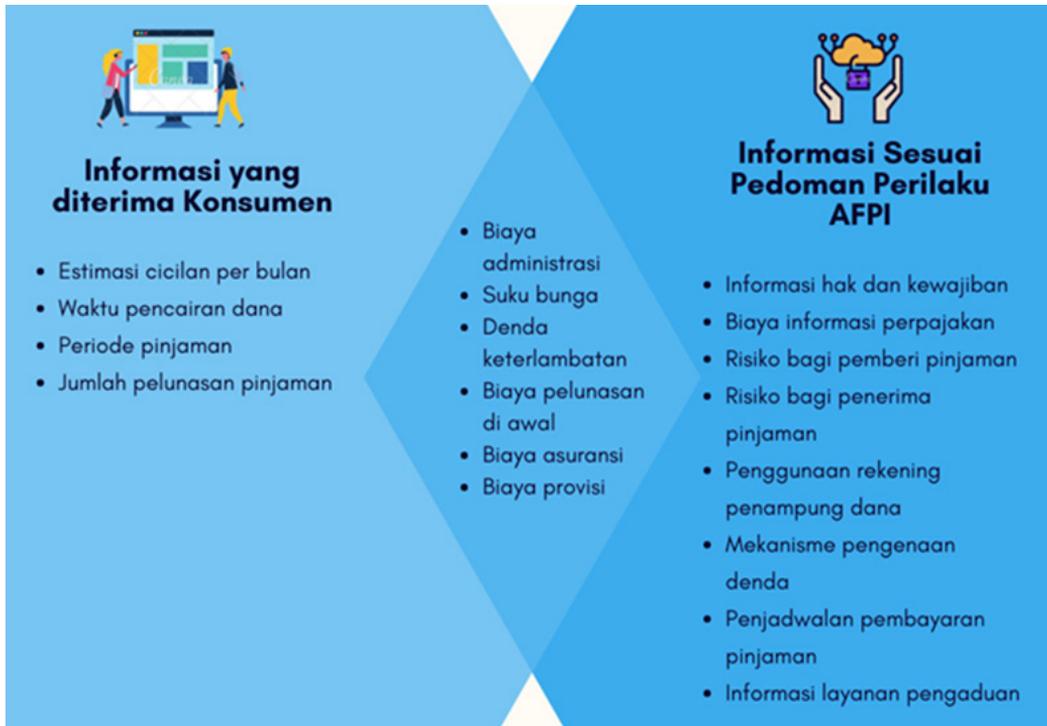
Sebagian besar informan yang memilih pinjaman online ilegal beralasan bahwa syarat yang lebih mudah dan waktu pencairan pinjaman yang lebih singkat dibandingkan dengan pinjaman online terdaftar dan berizin OJK. Salah seorang informan yang berlatar belakang pendidikan diploma bahkan terjatut utang pinjaman online senilai ratusan juta rupiah. Informan ini awalnya hanya

coba-coba mengajukan pinjaman online legal atas rekomendasi teman. Setelah melengkapi persyaratan dan menunggu proses verifikasi yang cukup lama, pengajuan ini ditolak. Setelah itu, informan mendapat banyak penawaran melalui pesan singkat yang berisi tautan ke aplikasi pinjaman online ilegal. Informan akhirnya mengalihkan preferensinya karena membutuhkan uang dalam waktu cepat.

Lemahnya Peran Pelaku Usaha dalam Edukasi Konsumen

Asimetri informasi yang dialami informan sebagian besar karena pelaku usaha tidak memberikan informasi secara jelas dan transparan terkait syarat dan ketentuan pinjaman online. Hasil wawancara menunjukkan terdapat beberapa informasi yang diterima konsumen sesuai dengan apa yang diwajibkan AFPI dalam pedoman perilaku pemberian pinjaman yang bertanggung jawab, seperti biaya administrasi, suku bunga, denda keterlambatan, biaya pelunasan di awal, biaya asuransi dan provisi (lihat Gambar 2). Namun, informan mengaku tidak mendapatkan informasi penting seperti hak dan kewajiban peminjam, risiko yang akan ditanggung peminjam, mekanisme pengenaan denda, penjadwalan pembayaran pinjaman, hingga layanan pengaduan. Ini menunjukkan bahwa pelaku usaha kurang berupaya memberikan edukasi kepada konsumen. Padahal edukasi ini penting untuk menghindarkan konsumen dari risiko pinjaman berlebih yang mengarah pada keterlilitan utang.

Gambar 2. Asimetri Informasi Berdasar Hasil Wawancara Informan



Sumber: Olahan ResponsiBank Indonesia

Dampak Psikologis, Sosial dan Ekonomi Jerat Utang Rumah Tangga

Hasil wawancara di lapangan menemukan bahwa beban utang memiliki dampak negatif terhadap keadaan psikologis seorang individu. Secara keseluruhan, baik informan kartu kredit maupun pinjaman online pernah mengalami trauma, stress, depresi, gelisah (*anxiety*), tidak fokus bekerja, dan kehilangan kepercayaan diri. Bahkan, terdapat satu informan pinjaman online yang sempat ingin mengakhiri hidup akibat beban utang yang dimilikinya. Beberapa penelitian empiris juga menjelaskan asosiasi antara beban utang dengan kesejahteraan psikologis individu (*psychological well-being*).

Turunen & Hiilamo (2014) menyatakan bahwa individu yang mengalami kesulitan melakukan pembayaran utang lebih sering menderita depresi dan cenderung memiliki pemikiran untuk mengakhiri hidup (*suicidal ideation*). Hal ini juga didukung oleh Brown et al (2005) yang menjelaskan bahwa beban utang memiliki asosiasi terhadap peningkatan tekanan psikologis. Sejalan dengan itu, Lenton & Mosley (2008) menjelaskan bahwa utang berbiaya tinggi memiliki dampak yang lebih signifikan terhadap kesehatan mental individu yang menyebabkan individu kesulitan mendapatkan pekerjaan yang stabil untuk membayar utang mereka.

Gangguan psikologis utamanya disebabkan oleh ketidakmampuan membayar dan proses penagihan yang dilakukan secara intimidatif. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan pinjaman online pernah mengalami intimidasi dari pihak penagih ketika proses penagihan, sedangkan hanya separuh informan kartu kredit yang mengalami hal serupa.

Pada informan utang kartu kredit, ketika terjadi keterlambatan pembayaran, bank akan memberikan peringatan melalui surat, email, maupun telepon. Ketika informan belum juga membayar tagihan hingga batas waktu yang ditentukan oleh bank, maka penagihan akan dialihkan kepada pihak ketiga yaitu *debt collector*. Pada praktiknya, *debt collector* kerap melakukan penagihan dengan mendatangi langsung rumah/kantor dan menggunakan kata-kata kasar untuk memaksa konsumen membayar utangnya.

Hal yang lebih buruk terjadi pada kasus pinjaman online di mana informan kerap mengalami teror dan ancaman, baik lewat telepon maupun pesan singkat. Teror ini sering dilakukan sebelum periode jatuh tempo, bahkan pada waktu yang tidak wajar seperti misalnya pada tengah malam. Lebih jauh, informan juga mengalami pelecehan seksual secara verbal dan *cyber bullying*. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengintimidasi

adalah dengan menyebar data dan foto informan kepada orang dalam daftar kontak informan disertai kata-kata yang mendiskreditkan. Penagihan yang dilakukan kepada keluarga, teman rekan kerja, dan kerabat terdekat mengganggu hubungan keluarga dan hubungan sosial informan. Beberapa informan bahkan kehilangan pekerjaan akibat penagihan yang dilakukan perusahaan penyedia pinjaman online kepada atasan di tempat kerja.

Pada kasus pinjaman online, penagih utang juga memperoleh akses atas data yang terdapat pada ponsel informan termasuk foto pribadi di galeri, sosial media, aplikasi transportasi dan belanja online, email, bahkan nomer IMEI yang terpaksa diberikan oleh konsumen ketika mengajukan pinjaman melalui aplikasi agar pinjaman disetujui dan dicairkan.

Beban utang berpotensi mengganggu kondisi perekonomian rumah tangga dalam jangka panjang. Hasil analisis menemukan bahwa beban utang berdampak terhadap alokasi rumah tangga untuk kebutuhan pokok, kesehatan, dan pendidikan. Selain itu, terdapat kecenderungan informan untuk terus mengambil utang baru lewat penyedia jasa lain baik legal maupun ilegal untuk membayar utang sebelumnya. Informan juga pernah menjual atau menggadaikan aset untuk membayar utang.

Casebox 2

JERAT UTANG KARTU KREDIT BAPAK SW

Bapak SW (50, Karyawan Swasta)

Informan adalah seorang Karyawan Swasta berusia 50 tahun yang memiliki rata-rata pendapatan sebesar 20 juta rupiah per bulan. Dengan pengeluaran per bulan 8,3 juta rupiah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari keluarga dan empat orang anaknya. Pendidikan terakhir informan adalah Sarjana.

Bapak SW mendapat tawaran kartu kredit melalui telemarketing bank dan tenaga pemasaran di mall. “Ya punya kartu kredit karena banyak promo, cicilan 0% dan biasanya sih suka bebas iuran tahunan,” kata Bapak SW. Saat wawancara dilakukan, informan memiliki 11 kartu kredit dari beberapa bank penerbit yaitu BCA, Mandiri, CIMB, UOB, Danamon, dan Mega. Meski telah memiliki banyak kartu, ia masih mendapatkan penawaran kartu kredit. Biasanya ketika ditelepon oleh tenaga pemasaran, ia hanya perlu mengirimkan KTP dan kartu kredit baru langsung dikirimkan tanpa melewati proses verifikasi.

Menurut Bapak SW, syarat dan prosedur pemberian kartu kredit oleh perbankan sangat longgar dan perlu diperketat. Meski demikian, ia mengakui bahwa perilaku penggunaan kartu kredit untuk hal konsumtif sangat berperan dalam menjerumuskan orang ke dalam jerat utang. Bapak SW mengaku bahwa dirinya menggunakan kartu kredit untuk mendukung gaya hidup (*lifestyle*), selain untuk kebutuhan sehari-hari. “Saya bekerja di marketing jadi suka menjamu klien,” kata Bapak SW. Selain itu, ia juga kerap menggunakan kartu kredit untuk liburan, belanja dan kebutuhan lain yang bersifat mendadak.

Kesulitan untuk membayar tagihan kartu kredit mulai dirasakannya semenjak terjadi penurunan penjualan di perusahaan tempatnya bekerja yang berakibat pada berkurangnya pendapatan Bapak SW. Situasi ini tidak pernah ia duga sebelumnya sehingga memaksa Bapak SW untuk membayar tagihan kartu kredit dengan pembayaran minimum. Selain itu, ia pun menggunakan kartu kredit lebih dari limit yang sudah ditentukan. Karena terus menerus melakukan pembayaran minimum, tagihan kartu Bapak SW di CIMB Niaga mencapai 57 juta rupiah sementara di kartu Mandiri mencapai 50 juta rupiah.

Karena tagihan yang terus membengkak, Bapak SW mencoba menutup kartu kredit miliknya satu per satu. Meskipun demikian, ia merasa kesulitan ketika ingin menutup kartu kredit miliknya tersebut karena mendapat iming-iming promosi dari bank penerbit. “Pas saya mau tutup malah dikasih promo, pak nanti iuran tahunannya dibebaskan, pak nanti limitnya saya naikkan”, tuturnya. Meskipun sudah menjual beberapa aset, saat ini Bapak SW masih memiliki tunggakan kartu kredit (*outstanding*) sejumlah 150 juta rupiah. Padahal, ia juga memiliki tanggungan KPR yang harus dibayarkan setiap bulan sebesar 6,7 juta rupiah.

Jeratan utang membuat Bapak SW tidak dapat menjalani kehidupan sehari-hari dengan tenang. Ia kerap merasa tertekan, tidak percaya diri, dan depresi akibat proses penagihan yang agresif. “Awalnya pakai surat, kalau belum bayar dihubungi lewat telepon, lalu bulan kedua mulai agak kasar, bulan ketiga lebih kasar, dan bulan keempat kirim orang ke rumah,” Kata Bapak SW.

Bapak SW berharap agar bank dan pemerintah terus melakukan upaya untuk meningkatkan literasi keuangan agar masyarakat lebih memahami manfaat dan risiko kartu kredit sehingga terhindar dari jebakan utang.

Casebox 3

JERAT UTANG PINJAMAN ONLINE IBU WT***Ibu WT (35, Wiraswasta)***

Sehari-hari, Ibu WT berprofesi sebagai wirausaha yang memiliki toko pakaian dan jasa konveksi di Tanah Abang dengan rata-rata pendapatan sebesar Rp 30 juta per bulan. Usia beliau saat ini 35 tahun dengan pendidikan terakhir Sarjana dan memiliki seorang anak yang masih menduduki bangku SMA.

Ibu WT mengenal pinjaman online (pinjol) melalui seorang temannya. "Saya tuh awal coba pinjol karena teman saya bilang gampang dan cepat," tuturnya. Awalnya Ibu WT mengajukan aplikasi pinjaman online yang terdaftar dan berizin OJK, namun pengajuannya ditolak. Karena terdesak kebutuhan untuk membayar cicilan mobil, ibu WT lantas mengajukan 10 aplikasi pinjaman online ilegal yang didapat dari tautan yang dikirim lewat pesan singkat dengan nominal masing-masing sebesar Rp 1 juta rupiah. Secara rata-rata, Ibu WT hanya menerima uang berkisar Rp 700 ribu dari masing-masing aplikasi setelah dipotong biaya administrasi dan bunga padahal ia harus mengembalikan uang sejumlah pokok pinjaman sebesar total Rp 10 juta. Artinya, biaya administrasi dan bunga yang dibebankan mencapai 30 persen dalam jangka waktu 7 hari atau 4,28 persen per hari.

Ibu WT memutuskan untuk mengajukan pinjaman online karena membutuhkan uang cepat. "Kurang dari satu jam bahkan hitungan detik sudah cair," kata Ibu WT. Terlebih, syarat yang diminta hanya dokumen KTP dan buku tabungan. Awalnya Ibu WT yakin dapat membayar pinjaman tersebut karena ia memiliki pendapatan yang tinggi dan aset yang memadai. Namun, biaya pinjaman tinggi dengan periode pinjaman singkat membuat Ibu WT lambat laun kesulitan membayar utang. Pinjaman online ilegal yang digunakan oleh Ibu WT membebankan biaya berkisar antara 3 hingga 5 persen per hari, padahal OJK menetapkan biaya maksimal pinjaman online sebesar 0.8 persen per hari.

Ketika kesulitan membayar 10 aplikasi pertamanya, Ibu WT meminjam lewat aplikasi lain untuk menutup tagihan sebelumnya. Pinjaman awal Ibu WT yang hanya berjumlah 10 juta rupiah di minggu pertama melonjak menjadi 15 juta rupiah di minggu kedua. Mekanisme gali lubang tutup lubang terus ia lakukan hingga tanpa sadar terjebak dalam jerat utang. Hal ini terpaksa ia lakukan bukan hanya karena kesulitan likuiditas, namun juga karena proses penagihan yang intimidatif oleh pihak ketiga alias *debt collector*. Ibu "Yang ilegal itu ternyata tidak pernah datang ke rumah tapi ngancam-ngancam sebar data dan meretas HP," kata Ibu WT. Penagih utang bahkan menagih utang melalui kontak yang terdapat di ponsel Ibu WT, termasuk pelanggan yang sering datang ke tokonya. Hal ini membuat Ibu WT semakin kesulitan membayar tagihan karena

kehilangan banyak pelanggan. “Saya juga jadi nggak fokus kerja karena kerjaan saya cuman *download* aplikasi lewat link SMS aja untuk nutupin pinjol yang lain,” tutur Ibu WT.

Jebakan utang ini juga berakar dari praktik penyedia pinjaman online yang terus menaikkan plafon pinjaman tanpa mempertimbangkan kemampuan membayar konsumen. “Awalnya hanya bisa pinjam satu juta lalu dinaikkan jadi satu setengah juta. Tapi *fintech* ini aneh karena kadang kalau plafon naik biaya juga naik jadi bunganya semakin tinggi,” kata Ibu WT. Berdasarkan pengakuan Ibu WT, penyedia jasa pinjaman online belum secara transparan menyampaikan biaya jasa yang harus ditanggung konsumen. Biaya layanan, administrasi, bunga, denda keterlambatan, dan biaya lain tidak dicantumkan di awal pengajuan pinjaman, melainkan baru diketahui saat pinjaman sudah cair. “kalau tau biayanya tinggi saya nggak akan pinjam,” kata Ibu WT.

Dalam kurun waktu 5 bulan, jumlah utang pinjaman Ibu WT melonjak menjadi 80 aplikasi dengan total pengembalian utang mencapai 500 juta rupiah. Demi menutupi tagihan utang pinjaman online, Ibu WT tidak lagi mampu membayar sewa kios yang menjadi sumber pendapatannya, bahkan ia harus menjual rumah. Karena hasil penjualan rumah tidak dapat melunasi seluruh tagihan pinjaman online yang ia miliki, tagihan Ibu WT masih tersisa sekitar Rp 51 juta pada saat wawancara dilakukan.

Berikut adalah contoh riwayat salah satu pinjaman online Ibu WT melalui aplikasi EXTRA KTA:

Tabel 15. Ilustrasi Pinjaman Online Melalui Aplikasi Extra KTA

Tanggal	Tenor	Jumlah Pinjaman	Biaya Pelayanan	Bunga	Persentase Bunga (per hari)	Total Biaya	Persentase Biaya (per hari)	Jumlah Penerimaan	Jumlah Pelunasan
21-06-2019	6	1.400.000	336.000	84.000	1,00%	420.000	5%	980.000	1.400.000
01-07-2019	6	1.600.000	384.000	96.000	1,00%	480.000	5%	1.120.000	1.600.000
08-07-2019	6	1.800.000	432.000	108.000	1,00%	540.000	5%	1.260.000	1.800.000
15-07-2019	6	1.800.000	432.000	108.000	1,00%	540.000	5%	1.260.000	1.800.000
22-07-2019	6	1.800.000	432.000	108.000	1,00%	540.000	5%	1.260.000	1.800.000
30-07-2019	6	3.000.000	480.000	120.000	0,67%	600.000	3%	2.400.000	3.000.000

Ibu WT berharap agar penyedia pinjaman online ilegal ditutup karena rentan menjebak masyarakat ke dalam jeratan utang. Disamping itu, pemerintah seharusnya mengeluarkan regulasi yang mengatur tata cara penagihan pinjaman online agar tidak lagi terjadi ancaman, intimidasi, penyalahgunaan data pribadi, maupun pelecehan seksual.

Dampak Utang Rumah Tangga Terhadap Ekonomi Makro

Menurut D'Alessio dan Lezzi (2013), *over-indebtedness* terjadi karena beberapa hal antara lain adanya penurunan pendapatan, peningkatan pengeluaran akibat penyakit yang diderita, pengeluaran tidak terduga, tingginya biaya utang atau perubahan pada struktur keluarga (akibat perceraian misalnya) serta kelalaian keuangan yang berasal dari rendahnya literasi finansial dan tidak transparannya informasi terkait syarat dan ketentuan dari pemberi utang.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam pada penelitian ini ditemukan bahwa mayoritas rumah tangga yang mengalami *over-indebtedness* yang berasal dari utang kartu kredit bukan diakibatkan oleh faktor-faktor yang disebutkan di dalam penelitian D'Alessio dan Lezzi melainkan disebabkan oleh pengeluaran untuk liburan/ wisata dan pengambilan dana tunai untuk kebutuhan-kebutuhan tambahan dimana berdampak pada pengurangan alokasi rumah tangga untuk biaya kebutuhan sehari-hari, kesehatan dan Pendidikan. Hal yang berbeda terjadi pada *over-indebtedness* yang berasal dari utang pinjaman online dimana pinjaman digunakan oleh mayoritas rumah tangga untuk membayar kebutuhan sehari-hari dan utang lainnya. Hal ini terefleksi di dalam Grafik 7 yang memberikan gambaran bahwa perbandingan ETI dengan DTI pada utang yang berasal dari pinjaman online menunjukkan *gap* yang signifikan.

Temuan ini berhubungan erat dengan data perkembangan pinjaman online di Indonesia yang sangat pesat selama

beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data OJK selama 2017-2019 jumlah akumulasi rekening pemberi pinjaman meningkat 185,13 persen (*year to date*) dan jumlah akumulasi rekening peminjam meningkat 259,58 persen (*year to date*). Ditambah lagi data CEIC menunjukkan pertumbuhan utang rumah tangga dari tahun ke tahun terdapat rasio PDB yang saat ini mencapai 10,27% di tahun 2019. Pertumbuhan utang rumah tangga ini mengkhawatirkan jika tidak dikontrol karena dapat mempengaruhi sistem finansial dan ekonomi.

Banyak pendapat meyakini bahwa dalam jangka pendek kenaikan rasio utang rumah tangga terhadap PDB dapat mendorong perekonomian untuk tumbuh lebih cepat dan menurunkan angka pengangguran. Namun pada jangka panjang, kenaikan utang rumah tangga dapat mempengaruhi siklus bisnis. Pengeluaran rumah tangga tidak diklasifikasi berdasarkan tingginya total utang rumah tangga tersebut, namun diinterpretasikan oleh sektor bisnis sebagai total peningkatan daya beli masyarakat yang berdampak positif pada peningkatan produksi dan tenaga kerja yang dibutuhkan. Meski demikian, hal ini tidak berlangsung lama karena daya beli yang ada bukan berasal dari *effective demand* melainkan ditopang oleh utang. Jika proporsi konsumsi rumah tangga yang bertumpu pada utang meningkat maka total daya beli akan menurun dan mempengaruhi total *output* produksi. Pertumbuhan ekonomi yang didorong oleh konsumsi yang dibiayai utang rumah tangga akan mengalami titik jenuh

ketika rumah tangga yang mengalami *over-indebtedness* tidak sanggup lagi berutang untuk membiayai konsumsi.

Penelitian Sutherland *et.al* (2012) menemukan bahwa ketika utang rumah tangga tinggi, volatilitas konsumsi juga semakin meningkat dan peminjam yang terlilit utang memiliki kecenderungan untuk mengkonsumsi

di luar kemampuan/ pendapatan. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Hunt (2015) yang mengkonfirmasi pengaruh *over-indebtedness* terhadap perekonomian terutama ketika terjadi resesi. Menurut Hunt, tekanan finansial dari perilaku rumah tangga yang memiliki utang tinggi akan memperparah dampak resesi tersebut.

Peran Pemangku Kepentingan dalam Memitigasi Risiko *Over-Indebtedness*

Untuk memastikan praktik perlindungan konsumen pada nasabah kartu kredit, BI menerapkan program edukasi, konsultasi, dan fasilitasi. Edukasi yaitu pemberian pemahaman kepada konsumen, konsultasi yaitu pemberian pemahaman terkait permasalahan dalam penggunaan jasa, sementara fasilitasi yaitu penanganan kasus-kasus dengan mempertemukan penyelenggara dan konsumen. Menurut Departemen UMKM dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, saat ini BI tengah mengintegrasikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen ke dalam pasal khusus dalam Rancangan Undang-Undang BI. Selain itu, pengawasan perlindungan konsumen industri jasa keuangan dituangkan dalam *Market of Conduct* yang akan dikembangkan menjadi Peraturan BI sesuai kesepakatan internasional yang mensyaratkan kerangka hukum perlindungan konsumen. Sanksi terhadap pelanggaran *Market of Conduct* tidak berbentuk sanksi moneter, melainkan mengedepankan sanksi yang bersifat pembinaan yaitu dengan memberhentikan kegiatan usaha dan mencabut izin usaha untuk menciptakan efek jera.

Lebih jauh, BI menekankan bahwa

penetapan plafon kredit merupakan upaya memitigasi risiko gagal bayar. Berdasarkan PBI No. 14/2/PBI/2012, pembatasan plafon sebanyak 3 kali pendapatan tidak berlaku untuk nasabah yang berpendapatan lebih dari 10 juta rupiah karena disesuaikan dengan *risk appetite* masing-masing penerbit kartu dengan melakukan analisis terhadap kemampuan membayar. Menurut Asisten Direktur Departemen Kebijakan dan Pengaturan Sistem Pembayaran BI Anton Pitono, BI merekomendasikan bank penerbit untuk memanfaatkan data Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK), data pihak ketiga seperti misalnya melalui kerjasama dengan penyedia layanan telekomunikasi, serta mutasi rekening jika nasabah memiliki rekening di bank penerbit sebagai bahan analisis kelayakan nasabah. Kedua informan di BI juga menekankan bahwa kenaikan plafon seharusnya disesuaikan atas kemampuan nasabah dalam membayar dan bukan atas kepatuhan dalam membayar. Regulasi ini juga mencoba untuk melindungi konsumen dari risiko gagal bayar dengan memberikan kewenangan kepada bank penerbit untuk menurunkan plafon kredit jika plafon kredit yang

diberikan oleh bank dinilai tinggi oleh pemegang kartu kredit.

Berdasar hasil wawancara, terdapat perbedaan informasi antara bank penerbit kartu dan konsumen, khususnya mengenai proses penyaringan yang dilakukan bank untuk persetujuan penerbitan kartu. Bank mengaku bahwa proses verifikasi calon pemegang kartu kredit telah mematuhi regulasi yang ada, seperti ketentuan batas usia minimum, pendapatan per bulan, jumlah kepemilikan kartu, serta penentuan limit. Namun, sebagaimana dibahas pada bab sebelumnya, masih terjadi praktik penyaringan pengajuan kartu kredit yang longgar sehingga terdapat konsumen yang memiliki kartu lebih dari dua penerbit dengan limit lebih dari tiga kali pendapatan.

Pengalihdayaan kegiatan pemasaran pada pihak ketiga ditengarai menjadi pintu masuk masalah mengapa regulasi tidak sepenuhnya diimplementasikan. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara, salah satu bank penerbit kartu kredit yaitu BCA berupaya memitigasi risiko tersebut dengan melakukan perjanjian kerjasama (PKS) eksklusif pemasaran produk BCA hanya dengan dua vendor. Dalam PKS tersebut ditekankan poin-poin berupa Prosedur Operasional Standar pemasaran produk hingga kerahasiaan data. BCA juga melakukan pengawasan reguler dengan mendatangi kantor pihak perusahaan pengelola tenaga pemasaran untuk mengevaluasi target dan pelaksanaan. Selain itu, BCA juga memastikan bahwa tenaga pemasaran melakukan edukasi mengenai pengetahuan produk kepada konsumen. Sama halnya dengan informan dari Bank Mandiri yang memastikan tenaga pemasaran

melakukan tugas sesuai dengan standar. Mandiri akan memberikan teguran apabila perusahaan pengelola tenaga pemasaran tidak patuh pada standar yang dibuat.

Berdasarkan hasil wawancara, bank menyatakan telah memberikan edukasi rutin kepada konsumen melalui beberapa saluran, seperti pesan singkat dan media sosial seperti yang dilakukan oleh Bank Mandiri. Sementara BCA melakukan edukasi dengan memberikan himbauan agar konsumen menjaga kerahasiaan dan tidak memberikan data pribadi pada oknum yang tidak bertanggung-jawab. Kedua bank menekankan pentingnya inisiatif konsumen untuk memahami produk kartu kredit yang mereka miliki isi perjanjian kartu kredit, serta risiko kepemilikan kartu kredit. Bank juga mendorong konsumen untuk bertanya kepada pihak bank apabila terdapat hal yang belum dipahami.

Sebagai regulator sektor jasa keuangan, OJK telah melakukan berbagai upaya untuk memberantas pinjaman online ilegal. Salah satunya adalah membentuk Satgas Waspada Investasi (SWI) untuk melakukan koordinasi dengan lembaga lain yaitu Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Kejaksaan, Kepolisian RI, dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Tugas dasar SWI meliputi pencegahan tindakan pelanggaran hukum melalui kegiatan edukasi dan sosialisasi pelaku industri dan masyarakat serta penanganan dugaan tindakan pelanggaran hukum di bidang Penghimpunan Dana Masyarakat dan Pengelolaan Investasi. Penanganan atas dugaan

pelanggaran dilakukan dengan menginventarisasi, menganalisis dan melakukan klarifikasi kasus investasi ilegal, melakukan penelusuran terhadap situs penyelenggara, menyusun rekomendasi atas kasus yang ditindaklanjuti dan menghentikan atau menghambat kasus investasi ilegal.

Untuk mengimbangi pesatnya pertumbuhan *fintech* ilegal, OJK bekerjasama dengan Kominfo membentuk tim patroli siber yang bertugas mendeteksi dan menyelidiki aplikasi pinjaman online ilegal. “Paling gampang kalau dengan Kominfo kita punya grup-grup. Kita punya group untuk *fintech* lending legal. Namanya *cyber patrol fintech*. Ini grup informal, kalau yang resmi ya di SWI. Jadi grup ini membahas mitigasi penanganan *fintech* ilegal. Daripada harus mengurus surat formal yang ditandatangani oleh dirjen, langsung aja sebar beritanya disini. Apabila tidak terdaftar maka kami persilahkan untuk langsung diblokir,” kata Munawar Kasan, Deputi Direktur Pengaturan, Penelitian dan Pengembangan *Fintech* OJK.

Sejak awal 2018 hingga September 2019, SWI telah memblokir 1350 entitas *fintech* ilegal. Meski demikian, penyedia jasa pinjaman online ilegal melakukan beragam cara kembali beroperasi, salah satu modus yang sering dilakukan adalah dengan mengganti nama aplikasi. “Kalau ditutup satu bisa sepuluh hidup lagi. Karena kita tidak mengetahui aktornya, dari mana dia melakukan usaha, yang selama ini dilakukan oleh Kominfo hanya menutup aplikasi saja. Selama kita tidak bisa melakukan tindakan kepada individu yang membuat dan membangun aplikasi tersebut, maka *fintech* ilegal akan

sulit untuk dibasmi,” kata Bintang Prabowo, Analis Departemen Inovasi Digital OJK.

Oleh sebab itu, Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) dibentuk untuk memperkuat pemantauan terhadap penyedia pinjaman online, salah satunya dengan mengatur kode etik penyelenggara melalui Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*). Berdasarkan POJK No. 77/POJK.01/2016, AFPI sebagai asosiasi yang ditunjuk oleh OJK, dapat mengeluarkan penyelenggara dari keanggotaannya jika penyelenggara terbukti melakukan pelanggaran atas kode etik tersebut. Konsekuensinya, OJK akan memberhentikan kegiatan operasional penyelenggara yang terdaftar dan mencabut izin usaha penyelenggara yang berizin

Selain itu, sebagai upaya memitigasi risiko praktik penyalahgunaan data pribadi di industri *fintech*, OJK juga membatasi akses penyelenggara terhadap data pribadi nasabah. Penyalahgunaan data rentan terjadi karena proses pengenalan identitas nasabah yang dilakukan tanpa bertatap muka (*Non Face-to-Face Know Your Customer/ KYC*) melalui akses kamera, mikrofon dan lokasi. Tujuan diperbolehkannya akses terhadap ketiga fitur tersebut adalah untuk membantu proses verifikasi saja dan tidak boleh digunakan pada proses penagihan. Ketentuan akses terhadap ketiga fitur ini mulai berlaku pada Februari 2019. Proses KYC juga dilakukan untuk mencegah terjadinya praktik pencucian uang dan pendanaan terorisme.

Di sisi lain, untuk meningkatkan literasi keuangan, OJK menggagas beberapa program edukasi dan sosialisasi. Salah satunya adalah

dengan meluncurkan modul literasi keuangan di tingkat Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), hingga Sekolah Menengah Keatas (SMA). Modul yang sama juga dikembangkan untuk perusahaan. Materi yang terdapat dalam modul literasi keuangan antara lain pengelolaan keuangan, pengelolaan risiko, serta jenis lembaga jasa keuangan termasuk perbankan, pasar modal, pegadaian dan asuransi.

Lebih jauh, untuk melindungi konsumen dari berbagai risiko negatif perkembangan teknologi digital dalam industri keuangan, OJK berharap kedepan akan ada undang-undang yang khusus mengatur soal *fintech*. "Kita sudah berusaha sesuai tugas dan kewenangan. Kita juga sudah coba tangani secara informal, tapi tetap yang ada hanya sanksi administratif bukan sanksi pidana. Menurut saya untuk membuat jera harus ada hukuman pidana, ketika semua administratif tidak bisa ditempuh lagi. Makanya kita butuh last resort, minimum ada sanksi pidana yang bisa ada di undang-undang" (Bapak B, OJK).

Sebagai asosiasi resmi penyelenggara peer-to-peer lending, AFPI berupaya untuk meminimalisasi risiko gagal bayar dan penipuan (*fraud*) dengan membangun Pusat Data *Fintech* Lending (*Pusdafil*) yang saat ini masih dalam tahap uji coba (pilot project). Dengan adanya pusat data yang terintegrasi, penyedia jasa dapat melihat riwayat kredit calon peminjam, termasuk jika ada tunggakan di aplikasi lain, sehingga mempermudah proses penilaian kredit. Kuseryansyah, Ketua Harian AFPI menyatakan bahwa keterbukaan informasi akan turut mendorong daya saing antar penyedia jasa sehingga

harapannya dapat menurunkan biaya yang dibebankan kepada konsumen. Lebih jauh, Wakil Ketua Umum AFPI Sunu Widyatmoko menjelaskan bahwa upaya meningkatkan pengawasan juga dilakukan dengan memanfaatkan channel pengaduan sebagai alat untuk memonitor kinerja anggota asosiasi. Selain itu, AFPI juga berperan untuk memastikan persaingan yang sehat antar anggota dan mengakomodasi kepentingan anggota dengan regulator terkait aspek-aspek strategis seperti aspek pajak, akses data, dan inovasi bisnis.

Kuseryansyah juga memaparkan terdapat enam industry pendukung *fintech P2P lending* yang berperan dalam mengantisipasi risiko penipuan (*fraud*) serta mengurangi risiko kredit yaitu: (1) Digital signature - Pasal 41 POJK Nomor 77/POJK.01/2016 bahwa setiap penyelenggara wajib melaksanakan tanda tangan elektronik dalam perjanjian pinjaman; (2) asuransi - setiap penyelenggara berupaya memitigasi risiko dengan mengalihkan risiko pinjaman melalui mekanisme asuransi kredit; (3) asesmen kredit - setiap penyelenggara bekerjasama dengan perusahaan penyedia jasa asesmen kredit sebagai salah satu upaya pencegahan kredit macet dan gagal bayar; (4) *desk collection* - setiap penyelenggara mengikutsertakan agen penagih dengan pelatihan bersertifikasi; (5) E-KYC - Pasal 42 POJK Nomor 77/POJK.01/2016 bahwa setiap penyelenggara wajib menerapkan program anti pencucian uang dan pencegahan dana anti terorisme. Merujuk pada ketentuan tersebut, setiap penyelenggara wajib menerapkan E-KYC atau non face-to-face *Know Your Customer*; dan (6) *virtual/escrow account* - Pasal

24 POJK Nomor 77/POJK.01/2016 bahwa setiap penyelenggara wajib menggunakan escrow account dan virtual account yang bertujuan untuk mengidentifikasi penerimaan dan pengeluaran dana dan menjamin transparansi serta keamanan bagi pihak penyelenggara pinjaman online dan peminjam.

Dari sisi pelaku usaha, kredit asesmen menjadi salah satu upaya untuk menanggulangi risiko kredit macet dan gagal bayar. Asri Anjarsari, CEO salah satu penyelenggara pinjaman online bernama Cashwagon menjelaskan bahwa proses penilaian kelayakan kredit dilakukan dengan melihat beberapa indikator utama antara lain pekerjaan dan sektor industri, umur, dan pendapatan calon nasabah. Cashwagon menggunakan jasa kredit biro untuk melihat apakah calon nasabah memiliki pinjaman dan tunggakan di aplikasi lain. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, pemberian pinjaman ditentukan berdasarkan selera risiko (*risk appetite*) masing-masing platform. Sistem penilaian kredit di Cashwagon dilakukan secara ketat dengan tidak mencairkan pinjaman kepada nasabah yang masih menunggak di aplikasi lain. Strategi untuk meminimalisasi risiko gagal bayar juga dilakukan dengan menentukan tanggal jatuh tempo yang berdekatan dengan tanggal pembayaran gaji nasabah. Ketika terdapat potensi kredit macet, penyelenggara akan menghubungi nasabah melalui telepon untuk memberi peringatan agar segera melakukan pembayaran. Penyelenggara dapat memberikan keringanan dalam bentuk perpanjangan waktu jatuh tempo pembayaran pinjaman setelah mendapatkan penjelasan dari nasabah

terkait kendala yang dihadapi untuk membayar tagihan.

Sedangkan, Wisely Reinharda Wijaya Oeij, Co-founder & CEO Kredit Pintar menjelaskan bahwa proses verifikasi dan penilaian kredit dilakukan dengan memastikan kecocokan antara kartu identitas (KTP) dengan nomor rekening calon nasabah agar uang yang dicairkan diterima oleh nasabah yang mengajukan pinjaman. Hal ini merupakan langkah preventif pertama untuk menghindari praktik penyalahgunaan data. Selain itu, Kredit Pintar juga melakukan verifikasi menggunakan data pihak ketiga seperti Dukcapil untuk mengidentifikasi keaslian KTP. Entjik S Djafar, Presiden Direktur DanaRupiah juga menjelaskan bahwa DanaRupiah juga menggunakan jasa kredit biro untuk melihat riwayat pinjaman online calon nasabah di aplikasi lain.

Dalam hal transparansi, penyelenggara pinjaman online yang diwawancara mengaku sudah secara terbuka menyampaikan informasi terkait produk dan biaya mengikuti aturan No. 77/POJK.01/2016. Di aturan OJK itu sudah tertera sehingga kita juga menyebutkan mengenai disclaimer tersebut rincian bunganya, di perjanjian pun sudah kita sampaikan semuanya,” kata CEO Cashwagon Indonesia, Asri Anjarsari.

Dalam menentukan suku bunga, ketiga penyelenggara pinjaman online yang diwawancara sudah mengikuti ketentuan OJK yaitu maksimal 0.8 persen per hari dengan akumulasi denda maksimal sebesar 100 persen dari nominal pokok. Wisely menjelaskan bahwa biaya yang ditetapkan oleh Cashwagon berkisar antara 0.3 persen hingga 0.79 persen per hari. Ia pun menekankan bahwa

biaya tersebut terdiri dari beberapa komponen yaitu (1) bunga yang diterima oleh pemberi pinjaman, (2) biaya *payment gateway* atau biaya pencairan antarbank dan (3) biaya pelayanan yang terdiri atas beberapa komponen lain seperti biaya marketing, biaya penilaian kredit (*credit assessment*) dan lain lain. Lebih jauh, Entjick mengatakan “Kalau bunganya saja ya kecil hanya 0,0385 persen per hari. itukan 0,8 persen termasuk biaya dan segala macam”.

Terkait upaya mendorong literasi keuangan di Indonesia, Cashwagon menggagas program literasi di 19 wilayah. Salah satunya edukasi keuangan yang menargetkan siswa-siswi SMA di Purwakarta. Beberapa materi yang dijelaskan adalah

pengenalan terhadap *fintech* serta strategi manajemen keuangan agar siswa-siswi lebih bertanggungjawab dalam mengelola dan menilai kondisi keuangan. Lebih jauh, Cashwagon menjalankan program literasi melalui kuliah umum di perguruan tinggi yang menasar mahasiswa, program literasi sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), serta kampanye melalui sosial media. Sementara itu, Kredit Pintar mengaku secara aktif melakukan edukasi, seminar, workshop dan pelatihan yang difokuskan ke luar Pulau Jawa mengingat rendahnya literasi keuangan pada wilayah tersebut. Hingga saat ini, Kredit Pintar telah mengadakan program literasi di 21 provinsi.



Bagian 5

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN

KESIMPULAN



Meningkatnya akses keuangan masyarakat yang tidak dibarengi oleh peningkatan literasi menimbulkan risiko keterlilitan utang dan berbagai persoalan perlindungan konsumen.

Secara umum, utang kerap dianggap sebagai uang tambahan sehingga mendorong pemanfaatan utang secara berlebihan yang kemudian menimbulkan beban finansial. Penelitian ini menemukan bahwa risiko keterlilitan utang konsumen kartu kredit dan pinjaman online justru dialami oleh masyarakat pada kelompok usia produktif dan berlatar belakang pendidikan menengah-tinggi. Beberapa kasus juga menunjukkan tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap risiko keterlilitan utang karena rumah tangga berpendapatan menengah-tinggi juga tidak kebal dari risiko *over-indebtedness*.

Terdapat perbedaan karakteristik antara konsumen utang kartu kredit dan pinjaman online. Pada informan utang kartu kredit, selisih antara rasio pengeluaran terhadap pendapatan dengan rasio utang terhadap pendapatan tidak terlalu jauh, sehingga utang relatif terkendali. Rendahnya literasi pada informan kartu kredit mendorong perilaku konsumtif, kebiasaan melakukan pembayaran minimum tagihan, serta penggunaan kartu melebihi limit yang mengakibatkan nominal utang berada jauh di atas pendapatan (*overspending*). Situasi ini diperparah oleh lemahnya pengawasan pemerintah (Bank Indonesia) atas implementasi regulasi kartu kredit yang memungkinkan

konsumen memiliki kartu kredit lebih dari tiga penerbit kartu maupun limit kartu yang jauh lebih tinggi dari pendapatan. Di sisi lain, taktik pemasaran yang agresif menimbulkan risiko penyalahgunaan dan manipulasi data pribadi konsumen yang dilakukan oleh tenaga pemasaran untuk mencapai target.

Sementara itu, informan utang pinjaman online memiliki rasio utang terhadap pendapatan yang jauh lebih tinggi ketimbang rasio pengeluaran terhadap pendapatan. Hal ini menunjukkan bahwa utang tersebut tidak digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar rumah tangga melainkan untuk menutupi utang lainnya sehingga dapat menjadi utang yang tidak terkendali. Rendahnya literasi pada informan pinjaman online ditunjukkan dengan ketidakmampuan untuk membedakan pinjaman online legal dengan ilegal serta ketidaktahuan atas risiko, manfaat, dan biaya pinjaman yang dibebankan. Hal ini menjadi celah bagi penyedia jasa pinjaman online ilegal untuk melakukan praktik *predatory lending* yang tidak transparan dengan syarat, ketentuan, bunga, dan biaya yang tidak wajar.

Biaya pinjaman tinggi dengan tenor pinjaman singkat mendorong informan mengambil pinjaman baru untuk menutupi pinjaman sebelumnya yang menyebabkan rumah tangga sulit keluar dari pusaran

utang. Perilaku gali lubang tutup lubang ini juga dipicu oleh praktik penagihan utang yang dilakukan secara intimidatif disertai teror, ancaman penyebaran data pribadi, dan pelecehan seksual yang secara signifikan mempengaruhi kondisi psikologis, sosial, dan ekonomi rumah tangga. Nihilnya payung hukum yang mengatur perlindungan data pribadi menjadi salah satu faktor yang menghambat upaya perlindungan konsumen.

Persoalan *over-indebtedness* tak dapat dilihat dari aspek mikro

semata karena pertumbuhan utang rumah tangga dapat menimbulkan dampak sistemik terhadap stabilitas perekonomian. Dalam jangka pendek, pertumbuhan utang rumah tangga memang mampu mendongkrak pertumbuhan ekonomi akibat adanya dorongan dari sisi permintaan dan produksi. Namun, pengeluaran rumah tangga yang ditopang oleh utang dapat berakibat pada melemahnya daya beli masyarakat (*purchasing power*) dan mengganggu siklus bisnis sehingga memperparah dampak ketika terjadi resesi.

REKOMENDASI KEBIJAKAN



Pemerintah dan Lembaga Jasa Keuangan memiliki peran sentral dalam menyediakan *safeguard* atau perlindungan untuk masyarakat agar terhindar dari risiko keterlilitan utang seiring dengan perubahan gaya hidup yang ditopang oleh *leisure economy* serta pertumbuhan inovasi keuangan digital.

Regulasi yang tersedia saat ini masih belum secara efektif memitigasi risiko *over-indebtedness*. Oleh karena itu, inisiatif untuk membuat aturan yang lebih rigid mengenai penyaluran kredit konsumsi terutama melalui kartu kredit dan pinjaman online menjadi sangat krusial, termasuk juga memperkuat regulasi mengenai perlindungan data pribadi dan perlindungan konsumen.

Berdasarkan temuan dan analisis penelitian ini, beberapa rekomendasi kebijakan yang dapat memitigasi dampak negatif *over-indebtedness* rumah tangga dari kartu kredit dan pinjaman online antara lain:

1. BI dan OJK perlu membangun sistem pengawasan dan penegakan aturan yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelaku usaha.
2. Pemerintah perlu membangun dan memperkuat sistem informasi debitur yang terintegrasi untuk memastikan bahwa penyaluran kredit dan pinjaman dilakukan dengan memperhatikan riwayat utang serta kemampuan bayar nasabah untuk memitigasi risiko kredit macet dan gagal bayar.
3. Pemerintah perlu melakukan akselerasi upaya literasi keuangan untuk memastikan bahwa akses

layanan keuangan melalui inklusi keuangan juga diiringi dengan pemanfaatan layanan keuangan sesuai kemampuan dan kebutuhan masyarakat.

4. Pemerintah perlu memasukkan UU *Fintech* dan UU Perlindungan Data Pribadi ke dalam Prolegnas (Program Legislasi Nasional) sebagai payung hukum industri *fintech* yang mengedepankan aspek perlindungan konsumen.
5. Pelaku usaha perlu secara proaktif melakukan edukasi dan literasi produk keuangan kepada konsumen dengan memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh mengenai risiko, manfaat, serta biaya yang dibebankan untuk mengakses layanan keuangan.
6. Pelaku usaha perlu memperkuat sistem penilaian calon peminjam dengan mengadopsi prinsip kehati-hatian termasuk dengan memperhatikan profil, pendapatan, limit pinjaman, jumlah komitmen utang, dan sejarah utang peminjam

DAFTAR PUSTAKA

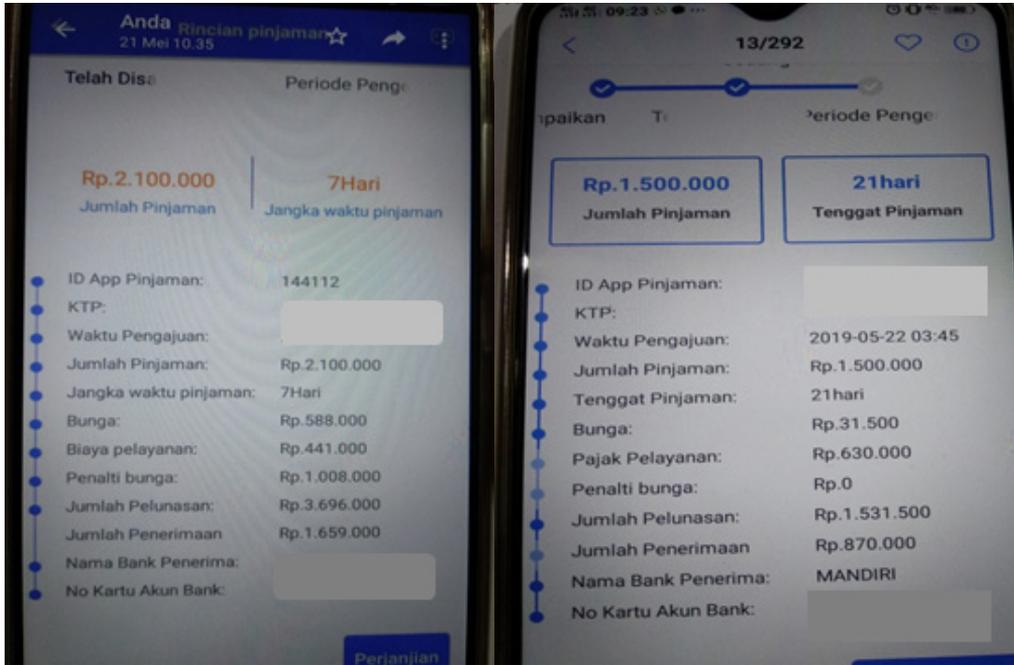
- Alessio, G.D., dan Lezzi, S. 2013. Household Over-Indebtedness: Definition and Measurement with Italian Data. Occasional Papers Banca D'Italia No. 149 February 2013. (online). <http://ssrn.com/abstract=22343578>. Diakses pada 2 Juli 2019.
- Alleweld, F., Kara, S., dan Graham, R. 2013. The *Over-Indebtedness* of European Households: Updated Mapping of The Situation, Nature and Causes, Effects and Initiatives for Alleviating Its Impact. (online) https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/final-report-on-over-indebtedness-of-european-households-synthesis-of-findings_december2013_en.pdf. Diakses pada 10 Juli 2019.
- Anderloni, L dan Vandone, D. 2010. Risk of *Over-Indebtedness* and Behavioural Factors. Working Papers No. 25-2010. Universita Degli Studi di Milano. Italia.
- Arsyanti, L.D., dan Beik, I.S. 2015. Debt Service of Low-Income Household in Indonesia. (online). <http://www.researchgate.net/publication/322795749>. Diakses pada 5 Januari 2020.
- Bank Indonesia. 2012. Surat Edaran Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan ALat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. (online). https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Documents/6483e7076a8c4e4582dc8fdea9b9b30fse_141713.pdf. Diakses pada 20 Januari 2020.
- Brown, S., Taylor, K., dan Price, SW. 2005. Debt and distress: Evaluating the Psychological Cost of Credit. *Journal of Economic Psychology*, Vol. 26, Issues 5, October 2005 page 642-663. (online) <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167487005000103>. Diakses pada 9 Desember 2019.
- Caraka, R.E., dan Willie, B. 2019. Identifying Indicators of Household Indebtedness by Province. (online). <https://www.researchgate.net/publication/337335859>. Diakses pada 10 Januari 2020.
- Caju, P.D., Rycx, F., dan Tojerow, I. 2016. Unemployment risk and *over-indebtedness* : A micro-econometric perspective. (online) http://homepages.ulb.ac.be/~frycx/papers/nbb_wp_294.pdf. Working Paper research No. 294 February 2016. National Bank of Belgium. Diakses pada 20 Juli 2019.
- Debelle, G. 2004. Household Debt and The Macroeconomy. *BIS Quarterly Review* March 2004. (online) <http://ssrn.com/abstract=1968418>. Diakses pada 20 Juli 2019.
- Department of Business, Innovation and Skills* Pemerintah Kerajaan Inggris (2010)

- Disney, R, dan Gatherhood, J. 2011. Financial Literacy and Indebtedness: New Evidence for UK Consumers. (online) <http://ssrn.com/abstract=1851343>. University of Nottingham, United Kingdom.
- Eurodiaconia. 2012. Financial Inclusion and Over-Indebtedness: State of Play and Challenges. (online). <https://eurodiaconia.org/wordpress/wp-content/uploads/2015/09/pov-31-12-briefing-for-members-on-financial-inclusion-2012.pdf>. Diakses
- Fishman, K. 1986. *An Overview of Consumer Law dalam Consumer Protection Reporting Service: Volume One*. National Law Publishing Corporation. Maryland. hal. 7-8
- Friedman, W. 1959. *Law in Changing Society*. Stevens & Sons Limited. London. hal.7
- Fondeville dan Ward. 2010. Social Situation Observatory – Income distribution and living conditions Applica (BE), European Centre for the European Centre for Social Welfare Policy and Research (AT), ISER – University of Essex (UK) and Táarki (HU)
- Hill dan Kozup. 2007. Consumer Experiences with Predatory Lending Practices. (online) https://www.researchgate.net/publication/230268036_Consumer_Experiences_with_Predatory_Lending_Practices. Diakses tanggal 5 Desember 2019.
- Hunt, Chris. 2015. Economic Implication of High and Rising Household Indebtedness. Bulletin Reserve Bank of New Zealand Vol. 78 No. 1 March 2015. New Zealand.
- Kim, Y., Setterfield, M., Mei, Y. 2012. Aggregate Consumption and Debt Accumulation: An Empirical Examination of US Household Behavior. Trinity College Department of Economic Working Paper 12-04.
- Lenton dan Mosley. 2008. Debt and Health. (online) [www.sheffield.ac.uk › media › download](http://www.sheffield.ac.uk/media/download). Diakses tanggal 10 Desember 2019.
- Lusardi dan Tufano. 2009. Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness. (online) <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/43242/1/606213376.pdf>. Diakses pada 31 November 2019
- Microfinance Centre. 2013. Debt, Borrowing and OverIndebtedness: A Country Level Monitoring Framework. Policy Paper “Focus on Over-Indebtedness”. (online). http://mfc.org.pl/wp-content/uploads/2016/04/EU_Debt_Watch_policy_paper_full.pdf. The Microfinance Centre. Warsaw, Poland.
- Miru, A dan Yodo, S. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. Hal 26.
- Ntsalaze, L dan Ikhide, S. 2016. Household Over-indebtedness: Understanding its Extent and Characteristics of those Affected. *Kamla-Raj Journal of Social Science*, 48(1,2): 79-93 (2016).

- Samsul, I. 2004. *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab*. Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Jakarta. hal 129
- Sevim et al. 2012. *The Effects of Financial Literacy on the Borrowing Behaviour of Turkish Financial Consumers*. (online) <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1470-6431.2012.01123.x>. Diakses pada 19 Oktober 2019.
- Shicks. 2013. *The Definition and Causes of Microfinance Over-Indebtedness: A Customer Protection Point of View*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13600818.2013.778237>. Diakses pada 1 Oktober 2019.
- Sutherland, D. et al. 2012. Debt and Macroeconomic Stability. OECD Economics Department Working Papers, No. 1003, OECD Publishing.
- Turunen, E dan Hiilamo, H. 2014. Health effects of indebtedness: a systematic review. BMC Public Health 2014, 14:489. (online). <https://bmcpublishing.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/1471-2458-14-489>
- PWC Indonesia. 2019. Indonesia's *Fintech* Lending: Driving Economic Growth Through Financial Inclusion. Price Waterhouse Cooper. Jakarta.
- Vandone. 2013. The *over-indebtedness* of European households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact - Country report Italy. (online) https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/final-report-on-over-indebtedness-of-european-households-synthesis-of-findings_december2013_en.pdf. Diakses pada 14 September 2019.
- Wilson, T. 2018. Responsible Lending or Restrictive Lending Practices?: Balancing Concerns Regarding *Over-Indebtedness* with Addressing Financial Exclusion. (online). <https://core.ac.uk/download/pdf/143870144.pdf>.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Screenshot Ilustrasi Biaya Layanan dan Bunga Pinjaman Online



Lampiran 2. Pedoman Wawancara Konsumen Kartu Kredit

A. INFORMASI UMUM	
Nama	
Jenis Kelamin	
Usia	
Apakah Anda merupakan tulang punggung keluarga?	
Jumlah Anggota Keluarga (jelaskan siapa saja: pasangan, anak—jumlah?)	
Alamat Tempat Tinggal	
Status Tempat Tinggal	
Status Perkawinan	
Pendidikan Terakhir	
Pekerjaan	
Frekuensi Penerimaan penghasilan	

Penghasilan rumah tangga per bulan	
Pengeluaran rumah tangga per bulan	
Alokasi pengeluaran terbesar rumah tangga per bulan (untuk apa)	
B. PROFIL UTANG	
Berapa jumlah Kartu Kredit yang Anda miliki saat ini? Sebutkan nama bank penerbit dan limit masing-masing kartu tersebut.	
Apa alasan Anda memilih bank penyedia kartu kredit?	
Sudah berapa lama Anda menggunakan kartu kredit?	
Apakah Anda masih mendapatkan penawaran walaupun sudah memiliki kartu kredit?	
Darimana anda mendapatkan penawaran tersebut?	
Selain kartu kredit, jenis pinjaman apa saja yang menjadi tanggungan Anda dalam 1 tahun terakhir?	
Jenis kredit apa saja yang masih menjadi tanggungan Anda dalam 1 tahun ke depan?	
Berapa rata-rata nominal pembayaran seluruh utang rumah tangga per bulan?	
Berapa rata-rata nominal pembayaran tagihan kartu kredit rumah tangga per bulan?	
C. AKSES & LITERASI KEUANGAN KARTU KREDIT	
1. Darimana Anda memperoleh informasi awal mengenai kartu kredit? Jelaskan!	
2. Informasi apa saja yang Anda peroleh dari bank mulai dari proses penawaran hingga mendapatkan persetujuan kartu kredit? Jelaskan!	
3. Menurut Anda informasi lain apa saja yang penting untuk Anda ketahui ketika mengajukan kartu kredit?	
4. Apa yang Anda lakukan jika tidak mendapatkan informasi yang menurut Anda penting terkait produk kartu kredit yang Anda gunakan?	
5. Tahapan apa saja yang Anda alami sampai kartu kredit dapat digunakan?	
6. Bagaimana cara Anda mengajukan kartu kredit?	
7. Dokumen apa yang harus Anda lengkapi ketika mengajukan kartu kredit?	
8. Menurut Anda seberapa mudah proses pengajuan kartu kredit tersebut?	
B. PENGGUNAAN KARTU KREDIT	
1. Apa alasan Anda memiliki kartu kredit?	
2. Untuk apa Anda menggunakan kartu kredit?	

3. Berapa kali Anda menggunakan kartu kredit dalam satu bulan?
4. Bagaimana Anda melakukan pembayaran tagihan kartu kredit setiap bulan?
5. Apakah Anda pernah menggunakan kartu kredit melebihi limit yang ditentukan?
6. Apakah Anda pernah atau sedang menunggak pembayaran tagihan kartu kredit?
7. Sudah berapa lama anda menunggak?
8. Berapa jumlah tunggakan Anda?
9. Bagaimana mekanisme penagihan tunggakan utang oleh bank?
10. Apakah Anda pernah menghadapi masalah transaksi dalam penggunaan kartu kredit?
11. Jika Ya, masalah apa yang Anda hadapi?
12. Bagaimana Anda menyampaikan pengaduan terkait masalah tersebut? Jelaskan!
13. Bagaimana respon bank dalam menangani pengaduan Anda?
14. Bagaimana pendapat Anda mengenai mekanisme pengaduan masalah tersebut?
15. Apakah Anda ingin melakukan penutupan kartu kredit yang Anda miliki?
16. Apa alasan Anda ingin melakukan penutupan kartu kredit?
C. DAMPAK SOSIAL DAN EKONOMI
1. Apakah Anda, keluarga, ataupun teman pernah mengalami intimidasi oleh penagih hutang karena tunggakan utang yang anda miliki?
2. Intimidasi seperti apa yang Anda, keluarga ataupun teman alami?
3. Bagaimana pengaruh utang kartu kredit terhadap kehidupan Anda?
4. Bagaimana pengaruh utang kartu kredit terhadap kondisi keuangan pribadi dan keluarga?
D. SARAN NASABAH UNTUK PERBANKAN

Lampiran 3. Pedoman Wawancara Informan Pinjaman Online

INFORMASI UMUM	
Nama :	
Jenis Kelamin	
Usia	
Apakah Anda tulang punggung keluarga?	
Jumlah Anggota Keluarga	
Alamat Tempat Tinggal	
No. HP	
Status Tempat Tinggal	
Status Perkawinan	
Pendidikan Terakhir	
Pekerjaan	
Frekuensi Penerimaan penghasilan	
Penghasilan per bulan	
Pengeluaran per bulan	
A. PROFIL UTANG	
1. Berapa jumlah aplikasi ataupun <i>website</i> yang Anda gunakan untuk pinjaman online yang Anda miliki saat ini?	
2. Sebutkan nama perusahaan <i>fintech</i> penyalur pinjaman online yang Anda miliki saat ini (bisa menyebut lebih dari 1 perusahaan <i>fintech</i>)	
3. Apa alasan Anda memilih perusahaan <i>fintech</i> tersebut?	
4. Nominal pinjaman <ol style="list-style-type: none"> Berapa nominal pinjaman yang Anda ajukan pada setiap aplikasi? Dari jumlah pinjaman yang Anda ajukan, berapa nominal uang yang anda terima? Biaya apa saja yang dibebankan? Apakah Anda mendapatkan informasi terkait biaya tersebut dari penyedia pinjaman online? 	
Note: Apabila memiliki lebih dari satu pinjaman aplikasi, sebutkan berapa masing-masing nominal pinjaman yang diajukan. Jelaskan pada setiap pinjaman yang diajukan	

5. Selain pinjaman online, jenis utang apa saja yang menjadi tanggungan Anda dalam 1 tahun terakhir?
6. Jenis utang apa saja yang masih menjadi tanggungan Anda dalam 1 tahun ke depan? (Dapat memilih lebih dari 1 dan peneliti dapat menggali jika responden memiliki lebih dari 1 komitmen untuk setiap jenis utang)
7. Berapa rata-rata nominal pembayaran utang Anda per bulan?
8. Berapa rata-rata nominal pembayaran tagihan pinjaman online Anda per bulan?
9. Sebutkan frekuensi pembayaran suku bunga!
B. AKSES & LITERASI KEUANGAN PINJAMAN ONLINE
1. Darimana Anda mendapatkan informasi mengenai pinjaman online?
2. Informasi apa saja yang Anda dapatkan dari sumber informasi tersebut? Jelaskan
3. Menurut Anda informasi lain apa saja yang penting untuk Anda ketahui ketika mengajukan pinjaman online?
4. Apa yang Anda lakukan jika tidak mendapatkan informasi yang menurut Anda penting terkait produk kartu kredit yang Anda gunakan?
5. Dokumen apa yang harus Anda lengkapi ketika mengajukan pinjaman online?
6. Setelah proses pengajuan pinjaman online, Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh perusahaan <i>fintech</i> sampai dana Anda dicairkan?
7. Apakah perusahaan <i>fintech</i> mencairkan seluruh nominal pinjaman yang Anda ajukan?
8. Apakah Anda mengetahui bahwa perusahaan <i>fintech</i> dapat mengakses kontak dalam telfon pribadi Anda?
9. Menurut Anda seberapa mudah proses pengajuan pinjaman online?
C. PENGGUNAAN DANA PINJAMAN ONLINE
1. Untuk apa Anda menggunakan dana pinjaman online?
2. Bagaimana riwayat pembayaran tagihan Anda selama 3 bulan terakhir?
3. Apakah saat ini Anda sedang menunggak?
4. Sudah berapa lama anda menunggak?
5. Berapa jumlah tunggakan Anda?

6. Apakah Anda mengetahui nominal denda yang harus dibayarkan karena terlambat membayar tagihan? Sebutkan!
7. Bagaimana cara penagihan tunggakan utang oleh perusahaan <i>fintech</i> ?
8. Apakah Anda pernah menghadapi masalah dengan pinjaman online?
9. Jika Ya, masalah apa yang Anda hadapi?
10. Bagaimana Anda menyampaikan pengaduan terkait masalah tersebut?
11. Apakah Anda merasa kesulitan dalam mengajukan pengaduan kepada perusahaan <i>fintech</i> ?
D. DAMPAK SOSIAL DAN EKONOMI
1. Apakah Anda, keluarga, ataupun teman pernah mengalami intimidasi oleh penagih hutang karena tunggakan utang yang anda miliki?
2. Intimidasi seperti apa yang Anda, keluarga ataupun teman alami?
3. Bagaimana pengaruh utang kartu kredit terhadap kehidupan Anda?
4. Bagaimana pengaruh utang kartu kredit terhadap kondisi keuangan pribadi dan keluarga?
E. SARAN KONSUMEN UNTUK PERUSAHAAN <i>FINTECH</i>

Lampiran 4. Pedoman Wawancara Pelaku Usaha Perbankan

A. INFORMASI UMUM	
1. Nama Bank	
2. Nama informan	
3. Jabatan	
4. Email	
5. No. HP	
6. Lama Bekerja	
7. Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
B. PEMASARAN KARTU KREDIT	
1. Bagaimana strategi pemasaran kartu kredit? <ul style="list-style-type: none"> • Apa strategi pemasaran kartu kredit? • Siapa saja pihak yang terlibat dalam pemasaran kartu kredit? Jelaskan jika bank menggunakan pihak internal atau pihak eksternal (agen) • Apa saluran promosi yang digunakan dalam pemasaran kartu kredit? • Saluran promosi apa yang paling efektif dalam menjaring nasabah paling banyak? 	
2. Pertanyaan terkait tenaga pemasaran: <ul style="list-style-type: none"> • Apakah bank memiliki kriteria khusus untuk tenaga pemasaran kartu kredit? • Pelatihan apa saja yang diberikan oleh Bank kepada tenaga pemasaran kartu kredit? Berapa kali pelatihan diberikan? • Bagaimana mekanisme monitoring kinerja tenaga pemasaran? Divisi apa yang bertanggungjawab atas tenaga pemasaran tersebut? Bagaimana mekanisme penyelesaian masalah apabila terdapat pelanggaran SOP yang dilakukan tenaga pemasaran (seperti penyalahgunaan data pribadi konsumen, dll)? • Bagaimana mekanisme insentif dan disinsentif untuk tenaga pemasaran? 	
3. Apakah Bank memiliki panduan/ SOP yang diterapkan kepada tenaga pemasaran kartu kredit? Jelaskan!	

C. PENYALURAN KARTU KREDIT

1. Bagaimana mekanisme penyaluran kartu kredit?
2. Apa saja syarat umum kepemilikan kartu kredit?
 - batas minimum usia pemegang kartu kredit
 - batas minimum pendapatan calon pemegang kartu kredit
 - Jelaskan jika bank mengacu kepada peraturan atau kebijakan pemerintah
3. Dokumen apa saja yang perlu dilengkapi calon nasabah saat mengajukan kartu kredit?
4. Apakah terdapat perbedaan terkait penawaran dan persetujuan kartu kredit antara calon nasabah yang belum pernah dan sudah memiliki kartu kredit? (peraturan, perlakuan, dll)
5. Tahapan apa saja yang dilakukan oleh Bank sampai nasabah mendapatkan persetujuan aplikasi kartu kredit? Jelaskan pihak-pihak yang terlibat dalam proses tersebut
6. Apa saja informasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah selama proses pengajuan kartu kredit? Jelaskan bagaimana informasi tersebut diperoleh nasabah (tertulis/lisan)
 - Prosedur & tata cara penggunaan kartu kredit
 - Risiko atau konsekuensi yang mungkin timbul dari penggunaan kartu kredit
 - Hak & kewajiban pemegang kartu kredit
 - Tata cara pengajuan pengaduan
 - Komponen dalam perhitungan bunga
 - Komponen dalam perhitungan denda
 - Jenis dan besarnya biaya administrasi yang dikenakan
7. Bagaimana mekanisme pengawasan terhadap seluruh pihak internal bank yang melakukan verifikasi maupun pejabat yang berwenang memberikan persetujuan aplikasi?
8. Jelaskan Key Performance Indicator yang diterapkan kepada SDM internal yang terlibat dalam proses penerbitan kartu kredit?
9. Apakah Bank memberikan insentif khusus kepada SDM internal yang terlibat dalam proses penerbitan kartu kredit? Jelaskan!

10. Verifikasi dan Persetujuan Aplikasi Kartu Kredit
Apa saja indikator atau penilaian yang digunakan dalam menilai kelayakan nasabah? 5C (Character, Capacity, Capital, Condition, Collateral) / 5P (Personality, Purpose, Prospect, Payment, Party)? Apakah Bank melakukan pengecekan terhadap kapasitas calon nasabah dalam membayar?

11. Apakah bank melakukan pengecekan latar belakang dan riwayat calon nasabah terkait pembayaran komitmen utang ? Jelaskan!

12. Apakah bank memiliki aturan pembatasan jumlah kepemilikan kartu kredit bagi satu orang nasabah? Jelaskan

13. Apakah bank memiliki aturan mengenai penawaran kredit kartu terhadap nasabah yang telah memiliki kartu kredit dari bank penerbit lain atau bahkan komitmen utang lain? Jelaskan

14. Bagaimana mekanisme penentuan limit kartu kredit yang diberikan kepada calon nasabah? Apa saja yang menjadi dasar pertimbangan dalam penentuan limit tersebut? Apakah bank melakukan penyesuaian limit jika limit tersebut lebih dari tiga kali pendapatan tiap bulan pemegang kartu kredit?

D. KEBIJAKAN PERBANKAN TERKAIT PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Apakah Bank memiliki kebijakan (SOP, kode etik, surat edaran, SK dll) yang mengatur tentang perlindungan konsumen? Sebutkan! Apakah bank mengacu pada kebijakan atau peraturan yang diberlakukan pemerintah?

2. Kebijakan pengaduan keluhan nasabah.

- Apakah Bank memiliki kebijakan atau mekanisme pengaduan keluhan/ komplain nasabah terhadap produk/ layanan kartu kredit? Jelaskan poin penting kebijakannya
- Melalui saluran apa pengaduan tersebut dapat dilakukan?
- Bagaimana mekanisme penyelesaian masalah terkait keluhan/ komplain nasabah?

3. Kebijakan terkait penjelasan produk dan layanan perbankan

- Apa poin penting kebijakan?
- Apakah tenaga pemasaran menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dalam mengiklankan produk sehingga konsumen mendapatkan kejelasan informasi terkait produk kartu kredit?
- Apakah bank memberikan informasi yang jelas dan lengkap atas setiap produk/ layanan yang disediakan? Di mana informasi tersebut dapat diperoleh?

4. Kebijakan untuk mengurangi risiko tindak kriminal seperti pembobolan rekening/kartu kredit, transaksi janggal, dan penipuan.

- Apa poin penting kebijakan?
- Bagaimana mekanisme pengawasan untuk mengurangi risiko penyalahgunaan kartu kredit (misal: credit limit notification, transaction alert)? Jelaskan
- Bagaimana mekanisme penyelesaian masalah bagi nasabah yang menjadi korban tindak kriminal?

5. Kebijakan perlindungan terhadap nasabah gagal bayar

- Apa poin penting kebijakan?
- Apakah Bank memiliki strategi untuk mengantisipasi nasabah yang gagal bayar? Jelaskan!
- Langkah apa yang dilakukan oleh Bank terhadap nasabah yang menunggak pembayaran kartu kredit? Jelaskan! Pada proses penagihan utang oleh pihak ketiga (*debt collector*), apakah bank memiliki SOP yang harus dijalankan? Apakah terdapat pengawasan dari pihak bank dalam proses penagihan hutang tersebut? Jelaskan!
- Apakah Bank memiliki mekanisme restrukturisasi utang bagi nasabah yang menunggak pembayaran kartu kredit? Jelaskan!

6. Kebijakan perlindungan data pribadi

- Apakah Bank memiliki kebijakan perlindungan data pribadi nasabah? Termasuk data pribadi calon nasabah yang mengajukan aplikasi kartu kredit melalui pihak ketiga (misalnya tenaga pemasaran)
- Poin penting kebijakannya?
- Jelaskan mekanisme pengelolaan data nasabah mulai dari pengumpulan data, penggunaan hingga penyimpanan data? Bagaimana sistem data management dari perbankan untuk menjamin kerahasiaan dan keamanan data nasabah?
- Bagaimana Bank mengantisipasi duplikasi data pribadi nasabah yang mungkin dilakukan pihak ketiga (tenaga pemasaran *out-source*)?

KEBIJAKAN PERBANKAN TERKAIT INKLUSI DAN LITERASI KEUANGAN

1. Apakah Bank memiliki kebijakan terkait peningkatan inklusi dan literasi keuangan? Jelaskan!

2. Apakah Bank memiliki kebijakan dan program yang inklusif untuk nasabah dari kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas)? Jelaskan!

<p>3. Program apa saja yang dimiliki Bank untuk meningkatkan inklusi keuangan?</p> <p>Jelaskan detail program</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siapa sasaran program? • Apakah melibatkan pihak ketiga? Siapa dan apa perannya? • Seberapa efektif? • Adakah target khusus yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu?
<p>4. Program apa saja yang dimiliki Bank untuk meningkatkan literasi keuangan nasabah?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detail program • Siapa sasaran program? • Apakah melibatkan pihak ketiga? Siapa dan apa perannya? • Seberapa efektif? • Adakah target khusus yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu?
<p>5. Apakah terdapat hubungan antara tingkat inklusi dan literasi keuangan terhadap perilaku nasabah menggunakan kartu kredit? Apakah nasabah yang terlilit hutang memiliki pola khusus dalam penggunaan kartu kredit? Jelaskan!</p>
<p>6. Apakah terdapat hubungan antara tingkat inklusi dan literasi keuangan terhadap risiko keterlilitan utang kartu kredit? Jelaskan!</p>
<p>7. Apakah Bank memiliki produk pinjaman online? Jelaskan! (Nama produk, penjelasan produk, investor,dll)</p>

Lampiran 5. Pedoman Wawancara Pelaku Usaha Pinjaman Online

A. INFORMASI UMUM	
1. Nama Perusahaan	
2. Nama informan	
3. Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
4. Jabatan	

5. Lama Bekerja	
B. INFORMASI PERUSAHAAN	
1. Sudah berapa lama perusahaan beroperasi?	
2. Berapa jumlah active user?	
3. Berapakah total pendanaan yang telah disalurkan?	
4. Berapakah total pinjaman yang telah disalurkan?	
5. Berapakah tingkat default atau Non-Performing Loan (NPL) saat ini?	
6. Apakah perusahaan Anda sudah terdaftar di OJK?	
7. Bagaimana mekanisme pendaftaran izin usaha jasa keuangan ke OJK? Jelaskan	
C. PEMASARAN PRODUK PINJAMAN ONLINE	
1. Bagaimana strategi pemasaran produk pinjaman online?	
<ul style="list-style-type: none"> • Apa strategi pemasaran pinjaman online? • Apa saluran promosi yang digunakan dalam pemasaran produk pinjaman online? • Saluran promosi apa yang paling efektif dalam menjaring user paling banyak? 	
2. Pertanyaan terkait tenaga pemasaran :	
<ul style="list-style-type: none"> • Apa Key Performance Indicator (KPI) yang diberikan kepada sales atau marketing pemasaran produk pinjaman online? • Apakah ada insentif atau bonus yang diberikan perusahaan kepada tenaga pemasaran produk pinjaman online? Jelaskan • Apa Standard Operasional Prosedur (SOP) yang harus diikuti oleh sales atau marketing dalam memasarkan produk pinjaman online? • Apakah tenaga pemasaran menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dalam mengiklankan produk sehingga konsumen mendapatkan kejelasan informasi terkait produk pinjaman? 	
C. PENYALURAN PRODUK PINJAMAN ONLINE	
1. Bagaimana mekanisme penyaluran pinjaman online?	
2. Dokumen apa saja yang perlu dilengkapi konsumen saat mengajukan pinjaman online?	

3. Apa saja informasi yang diberikan oleh perusahaan kepada calon peminjam selama proses pengajuan pinjaman online? Jelaskan bagaimana informasi tersebut diperoleh calon peminjam
 - Prosedur & tata cara penggunaan
 - Risiko yang mungkin timbul dari penggunaan
 - Hak & kewajiban konsumen
- Tata cara pengajuan pengaduan
 - Komponen dalam perhitungan bunga
 - Komponen dalam perhitungan denda
 - Jenis dan besarnya biaya administrasi yang dikenakan
4. Apakah perusahaan Anda memberikan informasi kepada pemberi dana terkait :
 - Jumlah dana yang dipinjamkan kepada penerima pinjaman
 - tujuan pemanfaatan dana oleh penerima pinjaman
 - besaran bunga pinjaman
 - jangka waktu pinjaman
5. Verifikasi pencairan dana pinjaman
 - Apa saja indikator atau penilaian yang digunakan dalam menilai kelayakan dan kapabilitas user dalam membayar?
 - Apakah perusahaan *fintech* melakukan pengecekan latar belakang dan riwayat user terkait pembayaran komitmen utang ? Jelaskan!
 - Apakah konsumen dapat mengajukan pinjaman meskipun sedang menunggak pembayaran pinjaman lain?
 - Apakah perusahaan *fintech* melakukan pengecekan terkait komitmen pinjaman atau utang lain yang dimiliki oleh user?
 - Apakah konsumen dapat mengajukan pinjaman meskipun sudah memiliki pinjaman di aplikasi lain?
 - Apakah terdapat pembatasan jumlah pinjaman kepada satu konsumen yang sama?
6. Tahapan apa saja yang dilakukan oleh perusahaan *Fintech* sampai dana pinjaman user dicairkan?
Jelaskan :
 - Teknologi yang digunakan dalam proses screening (cth : credit scoring)
 - Pihak-pihak yang terlibat dalam proses screening
 - durasi atau lamanya proses verifikasi sampai pencairan dana

7. Apakah terdapat mekanisme bagi konsumen untuk membatalkan pengajuan pinjaman online ketika dana belum dicairkan? Jelaskan prosedurnya!

- Kebijakan Penentuan Biaya-Biaya
- Bagaimana perusahaan *fintech* menetapkan suku bunga pinjaman?
- Apakah terdapat batas maksimal beban bunga yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk satu pinjaman? Jelaskan!

- Bagaimana perusahaan *fintech* menetapkan jenis dan besaran biaya-biaya yang dibebankan? (seperti biaya pelayanan, administrasi, pajak pelayanan, penalti bunga, dll)?
- Apakah terdapat penalti bagi konsumen yang hendak melakukan pelunasan pinjaman di awal? Jelaskan

D. KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Apakah perusahaan memiliki kebijakan atau regulasi yang mengatur tentang perlindungan konsumen?

Jelaskan :

- poin penting kebijakan
- Kebijakan atau peraturan pemerintah yang menjadi landasan regulasi perlindungan konsumen

2. Perlindungan Data Pribadi Konsumen

- Bagaimana perusahaan menyimpan dan menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan konsumen?
- Bagaimana perusahaan mencegah terjadinya penipuan seperti penyalahgunaan situs layanan (*phising*) dan peretasan terhadap sistem keamanan? Jelaskan!

3. Prosedur Penanganan kredit Bermasalah

- Apa yang dilakukan perusahaan jika konsumen menunggak pembayaran pinjaman online?

Jelaskan :

- Mekanisme atau standar operasional prosedur (SOP) penagihan tunggakan pinjaman
 - Pihak yang terlibat dalam proses penagihan (internal atau eksternal)
 - Apakah terdapat pengawasan dari perusahaan selama proses penagihan? jelaskan bagaimana
 - Mekanisme restrukturisasi utang (jika ada)
 - Kebijakan atau peraturan pemerintah yang menjadi landasan regulasi
- Strategi apa yang dimiliki oleh perusahaan untuk mengantisipasi konsumen yang gagal bayar?
 - Apa yang dilakukan perusahaan jika konsumen gagal bayar?

Jelaskan :

- Pihak yang menanggung risiko gagal bayar
- Kebijakan atau peraturan pemerintah yang menjadi landasan regulasi

4. Pengaduan Konsumen

- Bagaimana mekanisme penyampaian pengaduan konsumen?
- Saluran apa saja yang ditawarkan oleh perusahaan untuk penyampaian keluhan atau komplain produk pinjaman online?
- Apakah perusahaan memiliki unit atau fungsi serta prosedur standar penanganan pengaduan konsumen?
- Apakah perusahaan tetap menyediakan alternatif penyelesaian sengketa maupun pengaduan apabila secara internal tidak menghasilkan kesepakatan?

- 5. Apakah perusahaan menginformasikan kepada konsumen jika terdapat perubahan terkait produk pinjaman online? Bagaimana informasi tersebut disampaikan? (contoh : perubahan suku bunga, cicilan,dll)

E. KEBIJAKAN TERKAIT INKLUSI DAN LITERASI KEUANGAN

- 1. Apakah perusahaan memiliki kebijakan atau regulasi khusus terkait peningkatan inklusi dan literasi keuangan konsumen? Jelaskan

<p>2. Program atau inisiatif apa saja yang dimiliki Perusahaan untuk meningkatkan inklusi keuangan konsumen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apa visi dan misi dari program tersebut? • Siapa yang menjadi sasaran dalam program tersebut? • Siapa saja pihak-pihak yang terlibat dalam program? • Bagaimana tanggapan sasaran program dengan adanya program tersebut? • Seberapa efektif program tersebut dijalankan? • Apa target yang ingin dicapai melalui program tersebut?
<p>3. Program atau inisiatif apa saja yang dimiliki Perusahaan untuk meningkatkan literasi keuangan konsumen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apa visi dan misi dari program tersebut? • Siapa yang menjadi sasaran dalam program tersebut? • Siapa saja pihak-pihak yang terlibat dalam program? • Bagaimana tanggapan sasaran program dengan adanya program tersebut? • Seberapa efektif program tersebut dijalankan? • Apa target yang ingin dicapai melalui program tersebut?
<p>4. Apakah terdapat hubungan antara tingkat inklusi dan literasi keuangan terhadap perilaku konsumen pinjaman online?</p>
<p>5. Apakah terdapat hubungan antara tingkat inklusi dan literasi keuangan terhadap risiko keterlilitan utang? Jelaskan karakteristik konsumen yang terlilit utang</p>

Lampiran 6. Pedoman Wawancara Asosiasi Fintech

A. INFORMASI UMUM	
1. Nama Organisasi:	
2. Nama informan:	
3. Jabatan:	
4. Lama Bekerja:	
5. Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan

B. PERAN & FUNGSI
<p>1. Apa peran dan fungsi asosiasi <i>fintech</i> dalam mengatur inovasi keuangan digital?</p> <p>Jelaskan :</p> <ul style="list-style-type: none">• Bagaimana peran dan fungsi tersebut dijalankan• Apakah peran dan fungsi memiliki implikasi dan dampak yang luas terhadap ekosistem industri keuangan digital
<p>2. Mengapa peran asosiasi <i>fintech</i> penting dalam mengatur inovasi keuangan digital?</p>
<p>3. Apakah asosiasi <i>fintech</i> juga dapat berfungsi sebagai sarana pengaduan konsumen?</p> <p>Jelaskan :</p> <ul style="list-style-type: none">• Melalui saluran komunikasi apa konsumen dapat melakukan pengaduan• Berapa banyak pengaduan yang sudah diajukan?• Pengaduan apa yang paling banyak disampaikan oleh konsumen?• Apa yang dilakukan oleh asosiasi <i>fintech</i> dalam menanggapi pengaduan tersebut?
<p>4. Berapa jumlah perusahaan <i>fintech</i> yang terdaftar sebagai anggota asosiasi?</p>
<p>5. Apa saja syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan <i>fintech</i> agar dapat menjadi anggota asosiasi?</p>
<p>6. Apa saja benefit yang didapatkan oleh perusahaan <i>fintech</i> yang terdaftar sebagai anggota asosiasi?</p>
<p>7. Apakah terdapat mekanisme pengawasan terhadap anggota asosiasi yang melanggar peraturan terkait operasional keuangan digital? jelaskan</p>
<p>8. Sanksi apa yang diberikan kepada anggota yang melanggar aturan?</p>
<p>9. Program apa saja yang dijalankan oleh asosiasi <i>fintech</i> guna memajukan industri <i>fintech</i> di Indonesia?</p> <p>Jelaskan :</p> <ul style="list-style-type: none">• Apa visi dan misi dari program tersebut?• Siapa yang menjadi sasaran dalam program tersebut?• Siapa saja pihak-pihak yang terlibat dalam program?

10. Bagaimana tanggapan sasaran program dengan adanya program tersebut?

- Seberapa efektif program tersebut dijalankan?
- Apa target yang ingin dicapai melalui program tersebut?
- Apa outcome yang dihasilkan dari program tersebut?

11. Apa saja inisiatif yang sudah dilakukan oleh asosiasi *fintech* dalam mendorong :

- perlindungan konsumen yang meliputi seluruh pelaku usaha jasa keuangan
- perbaikan regulasi atau kebijakan industri keuangan digital
- inklusi keuangan dan literasi keuangan

12. Berapa jumlah dana yang disalurkan oleh perusahaan pinjaman online yang menjadi anggota asosiasi dalam satu tahun terakhir?

13. Apakah asosiasi memiliki cakupan dan pengaruh yang luas terhadap praktik pendanaan online?

Lampiran 7. Pedoman Wawancara Informan OJK

A. INFORMASI UMUM	
1. Nama Organisasi:	
2. Nama informan:	
3. Jabatan:	
4. Lama Bekerja:	
5. Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
B. JENIS PRODUK DAN PEMASARAN	
1. Apakah terdapat regulasi yang mengatur produk dan tata cara pemasaran kartu kredit/ <i>fintech</i> ? Jelaskan!	
2. POJK No 1/POJK.07/2013 yang mengatur Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 4 ayat (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/ atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/ atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Informasi apa yang perlu disediakan oleh penyedia jasa keuangan terkait produk kartu kredit/pinjaman online?	
3. Siapa yang berwenang melakukan pengawasan? Bagaimana mekanismenya?	
4. Apakah terdapat sanksi bagi penyedia jasa keuangan yang melanggar? Jelaskan!	
5. Apa kriteria dan persyaratan perusahaan penyedia pinjaman online untuk mendaftarkan diri ke OJK?	
6. Bagaimana upaya OJK untuk mengatur dan mengawasi praktik Lembaga Keuangan dalam penyaluran kartu kredit?	
7. Apakah OJK memiliki kebijakan atau aturan terkait perlindungan data pribadi bagi calon nasabah dan nasabah kartu kredit perbankan? Jelaskan!	
8. Apakah OJK memiliki kebijakan terkait basis data nasabah yang mengakses kredit perbankan (KPR, KTA, KUR, kartu kredit) yang dapat digunakan oleh lembaga keuangan untuk mengecek riwayat kredit nasabah sebelum menyalurkan kredit baru?	
9. Apakah OJK memiliki peraturan yang mengatur informasi apa saja yang secara spesifik harus diberikan oleh penyedia jasa keuangan kepada calon nasabah, terutama kartu kredit/pinjaman online? (proses aplikasi, biaya yang dibebankan, tingkat suku bunga dan mekanisme penghitungan bunga, denda keterlambatan/pembayaran sebagian, dst)	

10. Apakah OJK memiliki aturan pembatasan jumlah kepemilikan kartu kredit bagi satu orang nasabah? Jelaskan!
11. Apakah OJK memiliki aturan terkait indikator atau penilaian yang harus digunakan oleh penyedia jasa keuangan dalam menilai kelayakan nasabah? 5C (Character, Capacity, Capital, Condition, Collateral) / 5P (Personality, Purpose, Prospect, Payment, Party)
12. Apakah OJK memiliki kebijakan yang mengatur tentang perlindungan konsumen? Jelaskan!
13. Apakah OJK memiliki kebijakan terkait mekanisme yang harus disediakan oleh penyedia jasa keuangan terkait pengaduan keluhan/ komplain dari nasabah?
14. Apakah OJK memiliki mekanisme pengaduan keluhan/ komplain nasabah kepada lembaga keuangan? Jika Ya, siapa yang bertanggungjawab mencatat, meneruskan keluhan, dan mencari jalan keluar atas masalah tersebut?
15. Apakah OJK memiliki kebijakan terkait peningkatan inklusi keuangan? Bagaimana peran perbankan dan <i>fintech</i> dalam upaya peningkatan inklusi keuangan?
16. Apakah OJK memiliki kebijakan terkait peningkatan literasi keuangan? Bagaimana peran perbankan dan <i>fintech</i> dalam upaya peningkatan literasi keuangan?
17. Menurut pendapat Anda, apa hubungan antara tingkat inklusi dan literasi keuangan terhadap perilaku nasabah yang mengakses kartu kredit/ pinjaman online?
18. Menurut pendapat Anda, apa hubungan antara tingkat inklusi dan literasi keuangan terhadap risiko gagal bayar/ terlilit utang nasabah penyedia jasa keuangan?



ResponsiBank®
Indonesia

2019

Dipublikasi Oleh ResponsiBank Indonesia

Jl. Rawa Bambu I Blok A No. 8E
Pasar Minggu, Jakarta Selatan
Indonesia 12520

 ResponsiBank Indonesia

 ResponsiBank_Indo

 ResponsiBank Indonesia

www.responsibank.id

