

RAMAI PERUNDUNGAN KONSUMEN KREDIT, DIMANAKAH PERLINDUNGAN KONSUMEN KREDIT?

Rabu, 31 Desember 2025 - Nurul Istiamuji

Dunia perbankan dan jasa keuangan sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik. Sektor perbankan dan jasa keuangan merupakan bagian dari ruang lingkup pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Layanan perbankan termasuk dalam kategori pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang wajib menjamin prinsip transparansi, akuntabilitas, serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Oleh karena itu, bank-bank milik negara yang memberikan layanan keuangan kepada Masyarakat tunduk pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang mengedepankan kepastian, transparansi, dan akuntabilitas.

Salah satu produk industri perbankan dan jasa keuangan adalah kredit. Kredit hadir untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kredit menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Pertumbuhan kredit konsumtif (atau kredit konsumsi) di Indonesia sepanjang tahun 2025 menunjukkan tren perlambatan secara keseluruhan, meskipun tetap positif di kisaran 7-10% year-on-year (yoy). Namun secara keseluruhan, kredit konsumtif masih menjadi pendorong penting intermediasi perbankan, terutama melalui KPR dan pinjaman multiguna. Konsumsi rumah tangga menyumbang sekitar 54-58% terhadap PDB Indonesia (misalnya, 54,53% pada triwulan I-2025). Kredit konsumtif, seperti KPR, kredit kendaraan, dan pinjaman multiguna, membantu masyarakat membiayai pengeluaran yang tidak dapat ditutupi oleh pendapatan saat ini, sehingga meningkatkan daya beli dan mendorong pertumbuhan konsumsi. Tanpa kredit ini, konsumsi rumah tangga cenderung lebih lambat, yang berdampak pada perlambatan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Oleh sebab itu, masyarakat pengguna produk kredit atau debitur perlu mendapat perlindungan konsumen yang memadai karena menjadi tumpuan perekonomian nasional.

Berdasarkan pantauan penulis pada beberapa tahun terakhir, para debitur mengalami situasi yang menyedihkan dan cenderung kepada tindakan perundungan. Beberapa tindakan perundungan tersebut muncul pada beberapa modus oknum pelaku usaha jasa keuangan sebagai berikut.

Pertama, pinjaman daring ilegal. Data Satuan Tugas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal (Satgas PASTI) menunjukkan bahwa per November 2025, terdapat 11.166 aplikasi pinjaman daring tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) RI, sementara aplikasi pinjaman daring yang terdaftar hanya 96 perusahaan. Pinjaman daring tersebut melanggar ketentuan Pasal 113 Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Jumlah pinjaman daring ilegal tersebut sangat mengkhawatirkan karena sembarang aplikasi pun dapat muncul di platform penyedia aplikasi Play Store dengan atau tidak dengan mencatut logo Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) dan OJK RI sendiri. Sementara sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dirasa minim. Hal tersebut dapat menyebabkan masyarakat yang membutuhkan pinjaman akan mudah terjerumus ke dalam praktik rentenir daring.

Penulis menemukan sendiri bagaimana suatu pinjaman daring ilegal dapat menyebarkan data pribadi seseorang tanpa seizin pemilik data, pengenaan manfaat ekonomi atau bunga yang di luar nalar, dan perundungan konsumen dalam penagihan pinjaman, hingga pencurian dana nasabah kredit di rekening tabungan miliknya. Praktik tersebut tentunya tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 62 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Apabila hal tersebut tidak ditanggulangi dan konsumen kredit tidak dilindungi, maka kerugian materiil Masyarakat akan

sangat besar. Data Satgas Pasti menunjukkan bahwa tercatat 7,8 triliun total valuasi kerugian masyarakat merujuk dari pengaduan yang masuk ke Indonesia Anti Scam Center (IASC) dalam jangka waktu 1 tahun sejak IASC berdiri. Dampak lain pinjaman daring ilegal bahkan tidak jarang menyebabkan seseorang menjadi hilang nyawanya.

Kedua, fenomena "mata elang". Beberapa waktu terakhir, konsumen kredit menjadi waswas dengan fenomena seseorang yang memberhentikan kendaraan di tengah jalan dan mengaku dari pihak jasa keuangan tertentu. Oknum tersebut bahkan tak segan mengecek nomor rangka kendaraan hingga mengambil paksa kendaraannya.

Hal-hal tersebut jauh dari prosedur penanganan kredit bermasalah dan tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 64 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, dimana dalam hal terjadi pengambilalihan atau penarikan agunan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib menjelaskan kepada konsumen informasi mengenai outstanding pokok terutang, manfaat ekonomi pendanaan, denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang, biaya terkait pengambilalihan atau penarikan agunan, dan mekanisme penjualan agunan dalam hal konsumen tidak menyelesaikan kewajibannya.

Adanya aplikasi yang memuat data nasabah dengan kolektabilitas tidak lancar yang dimanfaatkan oknum "mata elang" tersebut juga seharusnya menjadi peringatan keras bahaya penyalahgunaan data pribadi konsumen kredit oleh oknum Pelaku Usaha Jasa Keuangan, sehingga seharusnya OJK RI dapat menginvestigasi dan menindak tegas oknum PUJK tersebut.

Ketiga, tadpole pada pinjaman daring terdaftar. Skema tadpole (juga dikenal sebagai skema kecebong) dalam pinjaman adalah pola pembayaran cicilan di mana beban angsuran terbesar dibebankan pada periode awal (front-loaded installments), kemudian semakin mengecil atau tetap kecil pada periode berikutnya. Ciri utama skema tadpole adalah Cicilan pertama dapat mencapai 50-75% dari total pinjaman (pokok + bunga). Cicilan berikutnya jauh lebih kecil, sehingga pinjaman terasa "cepat lunas", namun sebenarnya memberatkan konsumen kredit di awal. Variasi lain adalah interval pembayaran yang dipercepat, dana cair dipotong besar di awal (biaya admin/fee tinggi), sehingga nasabah menerima dana lebih sedikit, namun tetap membayar penuh.

Skema tadpole tersebut seharusnya menjadi perhatian pelarangan skema tersebut oleh OJK RI. Hal tersebut dikarenakan skema tadpole jauh dari prinsip kebermanfaatan produk kredit. Secara logika, konsumen atau masyarakat pengguna produk kredit tidak memiliki dana atau kas yang besar, apabila punya dana atau kas yang besar justru konsumen cenderung menabung hingga dana atau kas terkumpul sebelum membeli produk tertentu, sehingga tidak perlu kredit. Secara umum, skema tadpole dapat memberatkan konsumen mengakses produk kredit serta beresiko meningkatkan non-performing loan atau kredit macet yang dapat mengganggu stabilitas perekonomian nasional.

Konsumen Kredit yang tidak terlindungi adalah indikasi maladministrasi

Penulis memandang pangkal masalah terjadinya perundungan terhadap konsumen kredit adalah adanya maladministrasi dari sisi pengabaian kewajiban hukum dalam melakukan perlindungan konsumen oleh lembaga yang memiliki fungsi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Maladministrasi tidak hanya menyebabkan kerugian kepada masyarakat, namun juga kepada perekonomian nasional. Maladministrasi menyebabkan tujuan utama produk kredit, yakni memajukan kesejahteraan umum menjadi tidak terwujud. Maladministrasi yang berulang akan menjadi pintu masuk bagi tindakan fraud dalam dunia perbankan dan sektor keuangan.

Apabila menemukan indikasi maladministrasi dalam pengadaan barang/jasa pemerintah, agar tidak ragu untuk

melaporkan kepada Ombudsman RI selaku lembaga negara pengawas eksternal pelayanan publik melalui berbagai sarana pengaduan Ombudsman RI yang ada.

Muhammad Wildan,

Asisten Pemeriksa pada Keasistenan Utama III Ombudsman RI Pusat