

Analisis Kebijakan Publik atas Pinjaman Daring Ilegal dan *Buy Now Pay Later*

Muhammad Firzah ^{1*}

¹ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jl. Pangkalan Asem Raya No.55, Jakarta Pusat 10530, Indonesia

¹ mohammadfirzabaim@gmail.com;

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : May 5, 2025

Revised : May 17, 2025

Accepted : May 19, 2025

Dateline : September 30, 2025

Keywords :

Consumer protection;
digital finance;
illegal online lending;
buy now pay later;
public policy analysis;
market conduct;
OJK;



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

The growth of digital financial services in Indonesia has expanded financial inclusion while simultaneously generating new consumer protection risks, particularly in illegal online lending and buy now pay later (BNPL) products. This article analyzes digital financial consumer protection in Indonesia from a public policy perspective using a descriptive qualitative method and documentary policy analysis. The study examines official regulations, OJK releases, SNLIK 2025 data, Satgas PASTI reports, Indonesia Anti-Scam Centre (IASC) data, and scholarly literature on digital finance, consumer vulnerability, market conduct, and policy implementation. The findings show that digital financial consumer protection is challenged by four interrelated issues: the rapid growth of digital credit, uneven financial literacy, persistent illegal lending entities, and fragmented redress mechanisms. OJK data show that as of October 2025 outstanding online lending reached Rp92.92 trillion with TWP90 of 2.76%, while banking BNPL reached Rp25.72 trillion with 30.99 million accounts. From 1 January to 17 November 2025, OJK received 48,355 consumer complaints through APPK, with fintech generating the largest number of complaints. By 30 November 2025, OJK received 23,147 complaints related to illegal entities, including 18,633 complaints concerning illegal online lending and stopped 2,263 illegal online lending entities. The article argues that consumer protection must move beyond financial literacy campaigns toward integrated, risk-based policy governance involving market conduct supervision, responsible digital lending, platform accountability, real-time legality verification, integrated complaint handling, and rapid fund-freezing and restitution mechanisms.

PENDAHULUAN

Digitalisasi jasa keuangan telah menjadi salah satu agenda penting dalam pembangunan ekonomi Indonesia. Layanan pinjaman daring, pembayaran digital, dompet elektronik, dan buy now pay later (BNPL) memperluas akses masyarakat terhadap pembiayaan dan transaksi keuangan yang cepat. Dari sudut pandang kebijakan publik, perkembangan ini dapat dipahami sebagai bagian dari agenda inklusi keuangan dan transformasi ekonomi digital. Namun, dari sudut pandang perlindungan konsumen, digitalisasi juga menghadirkan risiko baru yang tidak selalu dapat dijawab dengan pendekatan regulasi konvensional.

Masalah utama dalam perlindungan konsumen keuangan digital bukan hanya keberadaan produk baru, tetapi perubahan struktur relasi antara konsumen, penyedia layanan, platform digital, sistem pembayaran, pengelola data, dan pelaku keuangan ilegal. Konsumen tidak lagi hanya berhadapan dengan lembaga jasa keuangan formal, melainkan juga dengan aplikasi, iklan digital, penawaran melalui media sosial, tautan pesan instan, algoritma promosi, dan jaringan rekening yang dapat digunakan untuk penipuan. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi masalah kebijakan publik lintas sektor yang menuntut koordinasi kelembagaan, kapasitas pengawasan, kecepatan respons, dan desain instrumen kebijakan yang adaptif.

Data empiris menunjukkan skala persoalan tersebut. OJK mencatat bahwa per Oktober 2025 outstanding pembiayaan pinjaman daring mencapai Rp92,92 triliun, tumbuh 23,86% secara tahunan, dengan tingkat wanprestasi di atas 90 hari (TWP90) sebesar 2,76%. Pada saat yang sama, baki debet



kredit BNPL perbankan mencapai Rp25,72 triliun dengan 30,99 juta rekening, sedangkan pembiayaan BNPL oleh perusahaan pembiayaan mencapai Rp10,85 triliun dan tumbuh 69,71% secara tahunan [5]. Data ini menunjukkan bahwa kredit digital telah menjadi bagian penting dari kehidupan konsumsi masyarakat dan memerlukan kerangka perlindungan konsumen yang lebih adaptif.

Namun, perluasan akses tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh perlindungan konsumen yang setara. Sejak 1 Januari hingga 17 November 2025, OJK menerima 470.678 permintaan layanan melalui Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK), termasuk 48.355 pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, 18.678 berasal dari industri financial technology, 17.939 dari perbankan, 9.591 dari perusahaan pembiayaan, 1.442 dari asuransi, dan 705 dari sektor pasar modal serta industri keuangan non-bank lainnya [5].

Pada sisi aktivitas ilegal, tantangannya lebih kompleks. OJK mencatat 23.147 pengaduan terkait entitas ilegal sejak 1 Januari hingga 30 November 2025. Dari total tersebut, 18.633 pengaduan berkaitan dengan pinjaman online ilegal dan 4.514 pengaduan terkait investasi ilegal. Dalam periode yang sama, Satgas PASTI menemukan dan menghentikan 2.263 entitas pinjaman online ilegal dan 354 penawaran investasi ilegal. Secara kumulatif sejak 2017 hingga 30 November 2025, jumlah pinjaman online ilegal/pinpri yang telah dihentikan mencapai 11.873 entitas [5], [7].

Masalah tersebut tidak dapat dijelaskan hanya sebagai rendahnya literasi keuangan. SNLIK 2025 menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan Indonesia sebesar 66,46% dan indeks inklusi keuangan sebesar 80,51%. Namun, literasi keuangan wilayah perdesaan baru mencapai 59,60%, lebih rendah dibanding wilayah perkotaan sebesar 70,89%. Kelompok usia 15-17 tahun memiliki tingkat literasi 51,68%, kelompok usia 51-79 tahun 54,55%, sedangkan kelompok tidak/belum pernah sekolah atau tidak tamat SD hanya 43,20% [6].

Berdasarkan konteks tersebut, artikel ini bertujuan menganalisis perlindungan konsumen keuangan digital di Indonesia dari perspektif analisis kebijakan publik, dengan studi kasus pada pinjaman daring ilegal dan BNPL. Artikel ini memetakan struktur masalah, mengevaluasi kesenjangan regulasi dan implementasi, mengidentifikasi aktor kebijakan, serta merumuskan model kebijakan yang lebih terintegrasi dan berbasis risiko.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelindungan Konsumen Keuangan sebagai Masalah Kebijakan Publik

Pelindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan merupakan bentuk intervensi negara untuk mengoreksi kegagalan pasar. Dalam layanan keuangan, kegagalan pasar muncul karena asimetri informasi, kompleksitas produk, ketimpangan posisi tawar, keterbatasan rasionalitas konsumen, dan biaya penyelesaian sengketa yang tinggi. Dalam analisis kebijakan publik, kondisi ini menunjukkan pentingnya problem structuring dan pemilihan instrumen kebijakan yang tepat agar intervensi negara tidak berhenti pada regulasi normatif, tetapi mampu mengubah perilaku pasar dan melindungi kelompok rentan [16], [17], [18].

World Bank menekankan bahwa fintech menciptakan manifestasi baru risiko konsumen, antara lain fraud, misuse of data, product unsuitability, over-indebtedness, dan lemahnya mekanisme pengaduan [8]. OECD juga menekankan bahwa pelindungan konsumen keuangan harus beradaptasi terhadap digitalisasi, penggunaan data, kecerdasan buatan, machine learning, dan kanal distribusi baru [9]. Consumers International menambahkan bahwa ketahanan konsumen dalam keuangan digital sangat ditentukan oleh transparansi, keamanan data, mekanisme redress, dan pengalaman nyata konsumen rentan [15]. Dengan demikian, pelindungan konsumen keuangan digital tidak cukup dilakukan melalui edukasi dan penyampaian informasi, tetapi harus disertai pengawasan perilaku pasar dan mekanisme pemulihan yang efektif.

2. Implementasi Kebijakan dan Koordinasi Antar-Aktor

Analisis kebijakan publik menempatkan implementasi sebagai tahap penting yang menentukan apakah tujuan kebijakan dapat diwujudkan dalam praktik. Kebijakan yang baik secara normatif dapat gagal apabila aktor pelaksana tidak memiliki koordinasi, sumber daya, prosedur kerja, dan komitmen

kelembagaan yang memadai. Karena itu, keberhasilan perlindungan konsumen keuangan digital perlu dilihat sebagai hasil interaksi antara desain kebijakan, instrumen regulasi, kapasitas lembaga, dan perilaku aktor dalam ekosistem digital [16], [17], [18].

Firzah, Myrna, Rusli, dan Rahmatunnisa (2022) dalam studi implementasi kebijakan pengendalian pencemaran DAS Citarum menunjukkan bahwa persoalan kebijakan publik yang kompleks memerlukan koordinasi multi-aktor, konsistensi implementasi, dan penguatan kapasitas kelembagaan agar kebijakan tidak berhenti pada level normatif [21]. Argumen tersebut relevan dengan perlindungan konsumen keuangan digital karena masalah pinjol ilegal dan BNPL melibatkan regulator, penyedia layanan, bank, penyedia sistem pembayaran, platform digital, operator telekomunikasi, aparat penegak hukum, dan konsumen.

3. Market Conduct Supervision dan Responsible Digital Lending

Market conduct supervision adalah pengawasan terhadap perilaku pelaku usaha jasa keuangan dalam merancang produk, menyediakan informasi, memasarkan layanan, menyusun perjanjian, menangani pengaduan, dan menyelesaikan sengketa. POJK No. 22 Tahun 2023 menjadi kerangka penting karena menempatkan perlindungan konsumen sebagai bagian dari perilaku usaha jasa keuangan, bukan hanya urusan penyelesaian sengketa setelah kerugian terjadi [3].

Dalam pinjaman daring dan BNPL, pendekatan responsible digital lending menjadi penting. Prinsip ini menuntut penyedia layanan melakukan asesmen kelayakan, transparansi total biaya, pembatasan pemasaran agresif, perlindungan data, serta mekanisme pengaduan yang mudah. POJK No. 40 Tahun 2024 memperkuat pengaturan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, sedangkan FinCoNet menekankan perlunya pengawasan khusus terhadap BNPL karena produk ini dapat menimbulkan risiko over-indebtedness jika dipasarkan tanpa penilaian kemampuan bayar yang memadai [4], [10].

4. Kerentanan Konsumen Keuangan Digital

Kerentanan konsumen keuangan digital tidak semata-mata disebabkan oleh rendahnya pengetahuan. Konsumen dapat rentan karena kebutuhan ekonomi mendesak, rendahnya akses kredit formal, tekanan sosial, desain produk yang mudah digunakan tetapi sulit dipahami, serta keterbatasan kemampuan memperoleh ganti rugi. Dinh et al. menunjukkan bahwa perlindungan konsumen keuangan digital dipengaruhi oleh kualitas tata kelola, desain regulasi, dan kapasitas perlindungan terhadap fraud, data privacy, dan over-indebtedness [12]. Consumers International juga menekankan bahwa konsumen rentan sering menghadapi hambatan lebih besar dalam memperoleh redress dan memahami risiko keuangan digital [15].

Yue et al. (2022) menunjukkan bahwa digital finance dapat meningkatkan partisipasi rumah tangga dalam pasar kredit, tetapi kemudahan akses juga dapat meningkatkan risiko rumah tangga masuk ke perangkap utang [11]. Ali, Arif, dan Kaur menemukan bahwa aplikasi pinjaman digital dapat memperluas akses pembiayaan, tetapi juga menimbulkan risiko bunga tinggi, praktik tidak adil, dan kerugian konsumen apabila regulasi tertinggal dari inovasi [13]. Dalam konteks BNPL, Ackert, Khayati, dan Kelani menunjukkan bahwa penerimaan sosial terhadap BNPL dapat mendorong peningkatan utang konsumen [14].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain analisis kebijakan publik. Pendekatan ini dipilih karena artikel tidak bertujuan menguji hubungan kausal secara statistik, melainkan memahami struktur masalah, relasi aktor, instrumen regulasi, kesenjangan implementasi, serta alternatif kebijakan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menafsirkan fenomena kebijakan berdasarkan dokumen, data sekunder, dan literatur yang relevan, sedangkan analisis kebijakan publik digunakan untuk menghubungkan masalah empiris dengan pilihan instrumen kebijakan [16], [20].

Data dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap tiga kelompok sumber. Pertama, dokumen regulasi, meliputi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan

Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, serta POJK No. 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi [1], [2], [3], [4]. Kedua, data empiris resmi dari OJK, Satgas PASTI, IASC, dan SNLIK OJK-BPS [5], [6], [7]. Ketiga, literatur akademik dan dokumen internasional mengenai fintech consumer protection, market conduct, BNPL, dan digital financial vulnerability [8], [9], [10], [11], [12], [13], [14], [15].

Kriteria pemilihan sumber ditetapkan untuk menjaga validitas data. Data empiris hanya digunakan apabila berasal dari lembaga resmi, regulator, organisasi internasional, atau publikasi akademik yang memiliki identitas penulis dan penerbit jelas. Periode data difokuskan pada 2022-2025 agar sesuai dengan dinamika terbaru jasa keuangan digital, sementara regulasi sebelum periode tersebut digunakan apabila masih berlaku dan menjadi dasar hukum utama.

Analisis data dilakukan melalui empat teknik analisis kebijakan: problem structuring, regulatory gap analysis, stakeholder analysis, dan policy alternatives assessment. Problem structuring digunakan untuk merumuskan akar masalah perlindungan konsumen keuangan digital. Regulatory gap analysis digunakan untuk membandingkan kebutuhan kebijakan dengan regulasi yang tersedia. Stakeholder analysis digunakan untuk memetakan aktor dan relasi tanggung jawab. Policy alternatives assessment digunakan untuk menilai beberapa opsi kebijakan berdasarkan efektivitas, kelayakan administratif, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen rentan [16], [17], [18].

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi isi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data OJK, Satgas PASTI, IASC, dan SNLIK OJK-BPS. Triangulasi isi dilakukan dengan membandingkan temuan empiris nasional dengan literatur internasional mengenai fintech consumer risk dan kerentanan konsumen. Prosedur analisis mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana lazim digunakan dalam penelitian kualitatif [19], [20].

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Inklusi Keuangan yang Belum Sepenuhnya Aman

Hasil analisis menunjukkan bahwa perlindungan konsumen keuangan digital menghadapi paradoks kebijakan. Di satu sisi, digitalisasi memperluas akses kredit dan meningkatkan inklusi keuangan. Di sisi lain, akses yang sangat cepat dapat memperbesar risiko konsumen apabila tidak diimbangi asesmen kelayakan, transparansi biaya, perlindungan data, dan mekanisme pengaduan yang efektif. Temuan ini sejalan dengan World Bank, Yue et al., dan Dinh et al. yang menempatkan digital finance sebagai instrumen inklusi sekaligus sumber risiko baru bagi konsumen [8], [11], [12].

Masalah pinjaman daring ilegal dan BNPL memperlihatkan bahwa risiko konsumen tidak hanya muncul dari rendahnya literasi keuangan, tetapi juga dari struktur ekosistem digital. Pelaku ilegal dapat menjangkau konsumen melalui iklan, pesan pribadi, media sosial, tautan aplikasi, nomor telepon, dan rekening penampung. Pada saat yang sama, konsumen sering berada dalam situasi kebutuhan mendesak sehingga tawaran cepat cair atau bayar nanti menjadi sangat menarik.

Tabel 1. Data Empiris Kunci Pelindungan Konsumen Keuangan Digital

Indikator	Data terbaru	Implikasi kebijakan
Outstanding pinjaman daring	Rp92,92 triliun per Oktober 2025; tumbuh 23,86% yoy	Skala kredit digital memerlukan pengawasan risiko dan market conduct yang kuat
TWP90 pinjaman daring	2,76% per Oktober 2025	Risiko gagal bayar perlu dimitigasi melalui asesmen kelayakan dan penagihan beretika
BNPL perbankan	Rp25,72 triliun dengan 30,99 juta rekening	BNPL telah menjadi kredit konsumsi massal yang membutuhkan pengaturan khusus
BNPL perusahaan pembiayaan	Rp10,85 triliun; tumbuh 69,71% yoy	Risiko akumulasi utang konsumen perlu dipantau lintas industri
Permintaan layanan APPK	470.678 permintaan layanan per 17 November 2025	Kanal pengaduan konsumen menjadi infrastruktur kebijakan yang strategis

Pengaduan APPK	48.355 pengaduan; fintech 18.678, perbankan 17.939, pembiayaan 9.591	Fintech menjadi sumber pengaduan terbesar dan perlu prioritas pengawasan
Pengaduan entitas ilegal	23.147 pengaduan; pinjol ilegal 18.633; investasi ilegal 4.514	Aktivitas ilegal menjadi risiko sistemik, bukan kasus sporadis
Pinjol ilegal dihentikan	2.263 pinjol ilegal Jan-Nov 2025; kumulatif 11.873 sejak 2017	Pemblokiran perlu dilengkapi pencegahan hulu dan tanggung jawab platform
IASC	373.129 laporan; 619.394 rekening dilaporkan; 117.301 diblokir	Penipuan keuangan digital memerlukan respons cepat dan integrasi data
Dana korban dilaporkan dan diblokir	Kerugian dilaporkan Rp8,2 T; dana diblokir Rp389,3 M	Masih terdapat gap antara kerugian dilaporkan dan pembekuan dana korban
SNLIK 2025	Literasi 66,46%; inklusi 80,51%; literasi perdesaan 59,60%	Literasi penting, tetapi tidak cukup tanpa perlindungan struktural

Sumber: diolah dari OJK RDKB November 2025 dan SNLIK OJK-BPS 2025 [5], [6].

2. Pinjaman Daring Ilegal sebagai Masalah Ekosistem

Pinjaman daring ilegal merupakan masalah ekosistem karena pelaku tidak hanya beroperasi sebagai pemberi pinjaman, tetapi juga memanfaatkan infrastruktur digital untuk menjangkau korban. Modus dapat melibatkan aplikasi, situs web, media sosial, iklan digital, pesan instan, nomor telepon, rekening penampung, dan penyalahgunaan data pribadi. Data OJK dan Satgas PASTI menunjukkan bahwa besarnya pengaduan dan jumlah entitas ilegal yang dihentikan merupakan indikator bahwa masalah ini bersifat sistemik [5], [7].

Dalam kerangka kebijakan publik, masalah ini menunjukkan adanya keterbatasan pendekatan reaktif. Pemblokiran aplikasi dan situs tetap diperlukan, tetapi tidak cukup apabila pelaku dapat mengganti nama, domain, rekening, atau saluran promosi. Oleh karena itu, pencegahan harus diarahkan pada titik distribusi risiko digital, termasuk app store, media sosial, penyedia iklan, sistem pembayaran, rekening bank, nomor telepon, dan domain. Pendekatan ini sesuai dengan gagasan instrumen kebijakan yang menekankan kesesuaian antara masalah, aktor, dan alat intervensi [18].

3. BNPL sebagai Kredit Konsumen Digital Baru

BNPL atau paylater menghadirkan tantangan kebijakan yang berbeda dari pinjaman daring ilegal. BNPL umumnya berada dalam ekosistem legal, tetapi risiko konsumen muncul dari persepsi produk yang sering dianggap sebagai fitur pembayaran, bukan kredit. Padahal, secara ekonomi BNPL menciptakan kewajiban pembayaran masa depan. FinCoNet menempatkan BNPL sebagai isu pengawasan konsumen karena desain dan pemasarannya dapat mendorong penggunaan kredit tanpa penilaian risiko yang memadai [10].

Dengan 30,99 juta rekening BNPL perbankan per Oktober 2025, kebijakan perlindungan konsumen tidak boleh hanya fokus pada legalitas penyedia, tetapi juga pada desain produk [5]. BNPL memerlukan pengaturan tentang affordability assessment, transparansi total biaya, dampak terhadap riwayat kredit, batas eksposur, dan perlindungan konsumen muda. Studi Ackert et al. menunjukkan bahwa norma sosial dapat membuat BNPL diterima sebagai cara pembayaran yang wajar, sehingga meningkatkan potensi utang konsumtif [14].

4. Kesenjangan Regulasi dan Implementasi

Secara normatif, Indonesia telah memiliki landasan perlindungan konsumen keuangan melalui UU Perlindungan Konsumen, UU P2SK, POJK No. 22 Tahun 2023, dan pengaturan LPBBTI melalui POJK No. 40 Tahun 2024 [1], [2], [3], [4]. Namun, kesenjangan utama terletak pada implementasi, koordinasi, dan adaptasi instrumen kebijakan terhadap risiko digital. Regulasi perlu diterjemahkan menjadi mekanisme operasional yang mampu menjangkau iklan digital, penyalahgunaan data, transaksi lintas platform, penagihan, dan pemulihan kerugian konsumen.

Kesenjangan lainnya adalah redress gap. IASC telah memperlihatkan kapasitas penting dalam menerima laporan, memblokir rekening, dan mengembalikan dana korban. Namun, selisih antara total kerugian dana yang dilaporkan Rp8,2 triliun dan dana korban yang telah diblokir Rp389,3 miliar menunjukkan bahwa mekanisme pemulihan masih perlu dipercepat dan disederhanakan [5]. Dari perspektif kebijakan publik, redress bukan sekadar layanan pengaduan, tetapi instrumen keadilan administratif bagi konsumen yang posisinya lemah.

Tabel 2. Regulatory Gap Pelindungan Konsumen Keuangan Digital

Dimensi	Kondisi kebijakan saat ini	Kesenjangan utama
Pelindungan konsumen SJK	POJK No. 22 Tahun 2023 mengatur market conduct dan pelindungan konsumen	Implementasi pada iklan digital, algoritma pemasaran, dan penanganan data perlu diperkuat
Pinjaman daring legal	POJK No. 40 Tahun 2024 mengatur LPBBTI	Penguatan responsible lending dan pengawasan penagihan masih menjadi tantangan
Pinjol ilegal	Satgas PASTI melakukan penghentian entitas ilegal	Pelaku mudah berganti aplikasi, domain, rekening, dan saluran promosi
BNPL/paylater	Diawasi dalam kerangka perbankan dan perusahaan pembiayaan	Perlu aturan lebih eksplisit tentang affordability, debt stacking, dan pemasaran
Pengaduan konsumen	APPK, Kontak OJK, IASC, dan LAPS SJK tersedia	Konsumen masih menghadapi banyak kanal dan belum sepenuhnya satu pintu
Pemulihan korban scam	IASC memblokir rekening dan mengembalikan sebagian dana korban	Freeze-and-return protocol perlu dipercepat dan distandardisasi
Platform digital	Platform menjadi kanal iklan dan distribusi informasi	Tanggung jawab platform atas promosi jasa keuangan ilegal belum cukup tegas
Perlindungan data pribadi	UU PDP menjadi landasan umum	Penyalahgunaan kontak, lokasi, dan data perangkat dalam pinjol ilegal perlu penegakan khusus

5. Analisis Aktor Kebijakan

Pelindungan konsumen keuangan digital membutuhkan koordinasi multi-aktor. OJK berperan sebagai regulator dan pengawas sektor jasa keuangan. Satgas PASTI berperan dalam pemberantasan aktivitas keuangan ilegal. IASC berperan dalam penanganan penipuan transaksi keuangan. Bank dan penyedia sistem pembayaran memegang peran penting dalam pemblokiran rekening dan penelusuran aliran dana. Komdigi, platform digital, toko aplikasi, dan operator telekomunikasi berada pada sisi distribusi digital. Kepolisian berperan pada aspek penegakan pidana. Kompleksitas ini menunjukkan perlunya pendekatan implementasi kebijakan yang konsisten, sebagaimana ditegaskan dalam studi Firzah et al. tentang pentingnya koordinasi multi-aktor dalam persoalan publik yang kompleks [21].

Konsumen berada pada posisi paling rentan karena harus memahami legalitas, biaya, risiko data, dan mekanisme pengaduan dalam waktu singkat. Tanpa integrasi antaraktor, konsumen akan menghadapi fragmentasi prosedur. Dalam konteks ini, whole-of-government dan whole-of-ecosystem approach menjadi kebutuhan kebijakan agar tanggung jawab tidak terpecah dan pelaku ilegal tidak memanfaatkan celah kelembagaan [17], [18].

Tabel 3. Matriks Alternatif Kebijakan

Alternatif kebijakan	Kelebihan	Keterbatasan	Penilaian
Status quo dan literasi umum	Mudah dilakukan, biaya relatif rendah	Terlalu membebankan tanggung jawab kepada konsumen	Tidak memadai

Penguatan market conduct	Menyasar perilaku PUJK legal, iklan, dan pengaduan	Tidak langsung menjangkau pelaku ilegal	Perlu dilanjutkan
Responsible digital lending	Mencegah risiko sejak desain produk dan asesmen kredit	Dapat meningkatkan beban kepatuhan pelaku legal	Sangat penting
Integrasi APPK-IASC-LAPS SJK	Mempercepat pelaporan, pembekuan rekening, dan penyelesaian sengketa	Membutuhkan interoperabilitas data dan kewenangan jelas	Prioritas tinggi
Platform accountability	Menutup jalur distribusi iklan/aplikasi ilegal	Memerlukan koordinasi dengan platform global dan aturan teknis	Prioritas tinggi
Freeze-and-return protocol	Mempercepat pemulihan dana korban	Perlu standar bukti dan mitigasi salah blokir	Sangat penting

6. Model Rekomendasi: Integrated Digital Financial Consumer Protection

Berdasarkan analisis di atas, artikel ini merekomendasikan model Integrated Digital Financial Consumer Protection. Model ini menempatkan perlindungan konsumen keuangan digital sebagai tata kelola terpadu yang menggabungkan pengawasan market conduct, responsible digital lending, validasi legalitas real-time, integrasi pengaduan, platform accountability, dan mekanisme pemulihan dana. Model ini disusun dengan merujuk pada pendekatan analisis kebijakan publik serta prinsip perlindungan konsumen keuangan digital yang dikembangkan oleh World Bank, OECD, FinCoNet, dan Consumers International [8], [9], [10], [15], [16].

Pertama, OJK perlu memperkuat risk-based market conduct supervision dengan menjadikan data pengaduan APPK, pola iklan digital, laporan penagihan, TWP90, dan data IASC sebagai dasar prioritas pengawasan [5]. Kedua, pinjaman daring legal dan BNPL perlu diwajibkan menerapkan affordability assessment, transparansi total biaya, cooling-off period untuk produk tertentu, dan mekanisme restrukturisasi yang adil [4], [10], [14].

Ketiga, pemerintah perlu membangun sistem validasi legalitas pinjaman digital secara real-time. Legalitas penyedia layanan tidak cukup diperiksa manual melalui daftar reguler, tetapi harus dapat diverifikasi melalui QR code, laman resmi, aplikasi regulator, toko aplikasi, mesin pencari, dan peringatan otomatis pada platform digital. Keempat, platform digital, penyedia iklan, app store, dan penyedia sistem pembayaran perlu diwajibkan melakukan due diligence terhadap promosi jasa keuangan berisiko [9], [18].

Kelima, APPK, IASC, LAPS SJK, bank, penyedia sistem pembayaran, Komdigi, dan kepolisian perlu diintegrasikan dalam sistem pengaduan yang lebih mudah bagi konsumen. Konsumen cukup melapor satu kali, kemudian sistem menentukan apakah kasus tersebut termasuk sengketa layanan, pelanggaran market conduct, pinjol ilegal, investasi ilegal, atau penipuan transaksi keuangan. Keenam, perlindungan data pribadi harus menjadi bagian utama pengawasan pinjaman digital karena data dapat berubah menjadi alat intimidasi dan eksploitasi konsumen [5], [8], [15].

7. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan data sekunder dan studi dokumentasi. Artikel belum menggali pengalaman langsung korban pinjaman daring ilegal, pengguna BNPL, regulator, penyedia layanan, atau platform digital. Namun, penggunaan data resmi dan literatur akademik memungkinkan artikel ini menyusun pemetaan kebijakan yang dapat dipertanggungjawabkan secara konseptual dan empiris.

Penelitian lanjutan dapat menggunakan wawancara mendalam dengan OJK, Satgas PASTI, IASC, bank, penyedia sistem pembayaran, platform digital, asosiasi fintech, dan konsumen korban. Survei konsumen juga diperlukan untuk mengukur tingkat pemahaman terhadap biaya kredit digital, kerentanan terhadap iklan pinjaman, pengalaman pengaduan, dan efektivitas pemulihan kerugian.

KESIMPULAN

Artikel ini menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen keuangan digital di Indonesia telah berkembang menjadi masalah kebijakan publik lintas sektor. Pinjaman daring ilegal dan BNPL menunjukkan bahwa digitalisasi keuangan tidak hanya memperluas akses, tetapi juga menciptakan risiko baru berupa over-indebtedness, penyalahgunaan data, iklan menyesatkan, penagihan tidak etis, fraud, serta fragmentasi mekanisme pengaduan [8], [10], [11], [12], [13], [15].

Data OJK 2025 memperlihatkan skala risiko yang signifikan: outstanding pinjaman daring mencapai Rp92,92 triliun, BNPL perbankan mencapai Rp25,72 triliun dengan 30,99 juta rekening, dan pengaduan konsumen sektor fintech menjadi yang terbesar dalam APPK. Di sisi lain, 18.633 pengaduan terkait pinjol ilegal serta 11.873 entitas pinjaman online ilegal/pinpri yang dihentikan sejak 2017 menunjukkan bahwa aktivitas keuangan ilegal masih menjadi ancaman serius bagi konsumen [5], [7].

Pelindungan konsumen tidak dapat lagi bertumpu pada literasi umum dan pemblokiran reaktif. Kebijakan harus bergerak menuju tata kelola terpadu berbasis risiko. Model Integrated Digital Financial Consumer Protection yang direkomendasikan artikel ini menekankan penguatan market conduct, responsible digital lending, validasi legalitas real-time, platform accountability, integrasi APPK-IASC-LAPS SJK, freeze-and-return protocol, dan perlindungan data pribadi [3], [4], [5], [9], [16].

Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi keuangan tidak seharusnya hanya diukur dari pertumbuhan kredit, jumlah rekening, atau perluasan akses. Keberhasilan kebijakan harus diukur dari kemampuan negara memastikan bahwa akses keuangan digital berlangsung secara adil, aman, transparan, bertanggung jawab, dan mampu memulihkan kerugian konsumen secara cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- [2] Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
- [3] Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- [4] Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.
- [5] Otoritas Jasa Keuangan. (2025). Siaran Pers RDKB November 2025: Sektor Jasa Keuangan yang Stabil Mendukung Pertumbuhan Ekonomi yang Lebih Optimal dan Berkelanjutan. Jakarta: OJK.
- [6] Otoritas Jasa Keuangan dan Badan Pusat Statistik. (2025). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025. Jakarta: OJK-BPS.
- [7] Satuan Tugas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal. (2025). Satgas PASTI Imbau Masyarakat Waspadai Penipuan Menggunakan Artificial Intelligence. Jakarta: OJK.
- [8] World Bank. (2022). Financial Consumer Protection and Fintech: An Overview of New Manifestations of Consumer Risks and Emerging Regulatory Approaches. Washington, DC: World Bank.
- [9] Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). Compendium of Effective Approaches for Financial Consumer Protection. Paris: OECD.
- [10] FinCoNet. (2024). Buy Now Pay Later: Risks for Consumers and Regulatory and Supervisory Approaches. Paris: FinCoNet.
- [11] Yue, P., Korkmaz, A. G., Yin, Z., & Zhou, H. (2022). The rise of digital finance: Financial inclusion or debt trap? *Finance Research Letters*, 47, 102604. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102604>

- [12] Dinh, V., Le, U., Duong, T., & Pham, H. (2023). Determinants affecting digital financial consumer protection: Evidence from 135 countries. *Journal of Consumer Affairs*, 57(4), 1895-1927.
- [13] Ali, A., Arif, I., & Kaur, P. (2023). Are FinTech lending apps harmful? Evidence from user experience in the Indian market. *Technological Forecasting and Social Change*, 190, 122435.
- [14] Ackert, L. F., Khayati, A., & Kelani, Z. A. (2024). Buy Now, Pay Later Loans, Social Norms, and Consumer Indebtedness. *Journal of Behavioral Finance*, 26(4), 558-569. <https://doi.org/10.1080/15427560.2024.2385898>
- [15] Consumers International. (2025). *Building Consumer Resilience in Digital Finance*. London: Consumers International.
- [16] Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* (6th ed.). New York: Routledge.
- [17] Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2020). *Studying Public Policy: Principles and Processes* (4th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- [18] Lascombes, P., & Le Gales, P. (2007). Introduction: Understanding Public Policy through Its Instruments. *Governance*, 20(1), 1-21. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2007.00342.x>
- [19] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- [20] Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- [21] Firzah, M., Myrna, R., Rusli, B., & Rahmatunnisa, M. (2022). Policy Implementation of Pollution Control of The Citarum River Watershed (Study on Industrial Waste Pollution Control in Majalaya District, Bandung Regency). *Baltic Journal of Law & Politics: A Journal of Vytautas Magnus University*, 15(7), 394-402.