

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri keuangan adalah salah satu bidang yang mengalami perubahan yang sangat signifikan akibat perkembangan teknologi digital saat ini. Berkat perkembangan teknologi, berbagai aktivitas finansial dapat dilakukan dengan lebih mudah dan praktis sehingga hemat waktu dan tenaga (Sinaga, dkk 2019). Salah satu perubahan tersebut adalah munculnya pinjaman *online* yaitu penggabungan antara teknologi dan sistem finansial atau keuangan yang merupakan inovasi di bidang jasa keuangan dan yang sedang tren di Indonesia (Sinaga, dkk 2019).

Kehadiran pinjaman *online* merupakan jawaban bagi masyarakat yang belum tersentuh dengan layanan perbankan sehingga dapat memudahkan semua lapisan masyarakat untuk memperoleh layanan jasa keuangan yang cepat, praktis dan nyaman. Konsep ini disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang dipadukan dengan industri keuangan, sehingga dapat menawarkan pinjaman mulai dari Rp 200.000 sampai dengan Rp 10.000.000 dengan jangka waktu yang berbeda. Calon nasabah dapat meminjam uang dengan cepat dan dapat memilih jangka waktu pinjaman sesuai dengan kebutuhan. Semua proses dilakukan secara *online*, tanpa jaminan, cepat, serta memenuhi kebutuhan keamanan pinjaman dana tunai. Hanya butuh waktu 5 menit untuk melengkapi pengajuan pinjaman, review cepat, pinjaman uang cepat, semua proses dilakukan melalui *handphone*. Pengajuan akan selesai review 24 jam, pinjaman cair memerlukan waktu beberapa menit sampai 24 jam (Easycash, 2020). Kemudahan yang diberikan oleh pinjaman *online*, memunculkan respon positif dalam lingkup masyarakat Indonesia tentang pinjaman *online* yang menimbulkan peningkatan keberadaan perusahaan pinjaman *online* baik yang berizin (*legal*) dan juga perusahaan-perusahaan pinjaman *online* yang tidak berizin (*ilegal*) (Sinaga, dkk 2019).

Berdasarkan data statistik Otoritas Jasa Keuangan (*OJK*) menyebutkan, total akumulasi penyaluran pinjaman *online* hingga Desember 2020, nilai itu tumbuh 91,30% *year on year* (*yoy*) dibandingkan tahun 2019 sebanyak Rp. 81,50 triliun. Bisnis pinjam meminjam ini telah dilakukan oleh 149 entitas hingga Desember 2020. Dari jumlah tersebut terdapat 112 pinjaman *online* terdaftar, dan 37 berizin. Jumlah pelaku pinjaman *online* menurun dibandingkan 2019 sebanyak 164 entitas, dari jumlah tersebut terdapat 139 pinjaman *online* terdaftar, dan 25 berizin. Data statistik *fintech lending* tahun 2020 mencatat akumulasi penyaluran pinjaman pulau Jawa mendominasi total pinjaman hingga 132,38 triliun, sisanya sebanyak 23,52 triliun datang dari luar pulau Jawa. Jumlah pemberi pinjaman yang tercatat ada 581.455 dan penerima pinjaman mencapai 37.037.196 (Otoritas Jasa Keuangan, 2020). Hal ini menunjukkan adanya kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap perusahaan pinjaman *online*, banyaknya masyarakat yang tertarik dengan

pinjaman *online* ini diakibatkan oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses pembiayaan yang mudah, cepat, dan tanpa jaminan (Sarasri, 2021).

Selain itu, lambatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia berdampak terhadap pendapatan masyarakat Indonesia. Sehingga beberapa masyarakat Indonesia berupaya mencari alternatif pinjaman untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak. Oleh sebab itu, pinjaman *online* menarik perhatian dan minat masyarakat Indonesia untuk mensiasati kebutuhan mendesak. Pinjaman *online* memiliki keunggulan dalam menjangkau masyarakat lebih luas dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut berdampak untuk pada peningkatan terkecukupan keuangan maupun jangkauan ke masyarakat yang belum dapat mengakses layanan keuangan perbankan (Ayu, 2021).

Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau pinjaman *online* merupakan produk pinjaman *online* yang mempertemukan antara pemilik dana (*lender*) dengan peminjam dana (*borrower*) dapat juga melalui sistem elektronik atau teknologi informasi. Melalui layanan pinjaman *online* ini, masyarakat yang membutuhkan dana dalam jumlah kecil dapat dengan cepat memperoleh dana tanpa harus mengajukan kredit ke bank. Perusahaan pinjaman *online* memberikan kemudahan, kemudian pemilik dana dapat langsung memberikan pinjaman kepada peminjam, dan peminjam dapat langsung mengajukan pinjaman dari penyelenggara secara *online* dengan syarat yang relatif lebih mudah dan cepat.

Keuntungan lainnya adalah dibandingkan dengan Lembaga keuangan konvensional, layanan pinjaman *online* masyarakat dapat mengakses layanan pinjaman *online* hingga 24 jam melalui aplikasi. Selain itu, pada layanan pinjam meminjam uang melalui pinjaman *online* ini juga tidak membutuhkan agunan, yang tentunya berbeda dengan fasilitas kredit. Masyarakat yang ingin meminjam uang pada perusahaan pinjaman *online* ini hanya perlu bermodalkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan hanya mengisi data diri untuk mengajukan dan memperoleh pinjaman sehingga banyak masyarakat yang akhirnya memilih untuk menggunakan pinjaman *online* (Koinworks, 2019).

Selain memberi kemudahan, pinjaman *online* juga memiliki banyak masalah dan resiko kepada masyarakat yang melakukan transaksi peminjaman terutama dalam sisi perlindungan konsumen. Beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh pinjaman *online* adalah cara penagihan tidak sesuai dengan ketentuan, beban bunga yang cukup tinggi dan pada akhirnya membuat nasabah harus gali lobang tutup lobang, biaya administrasi yang tidak jelas, sampai pada penyebaran informasi data pribadi pengguna. Tidak hanya itu beberapa pelanggaran lain juga banyak ditemukan seperti adanya teror serta pengancaman saat penagihan, fitnah, dan pelecehan seksual (Asti, 2020).

Dari adanya pelanggaran tersebut, terdapat dampak yang ditimbulkan seperti pernah terjadi kasus seorang guru honorer SD di Semarang terjerat hutang di 20 Aplikasi pinjaman *online* dengan total hutang sebesar Rp. 206.350.000. Selain itu

juga guru honorer tersebut mendapatkan teror, ancaman melalui media sosial dan telepon, bahkan ada konten pornografi dengan tulisan jual diri untuk melunasi hutang (Rachmawati, 2021). Kasus lain juga dialami oleh seorang supir taksi bernama Zulfadli yang berumur 35 Tahun mengakhiri hidupnya dengan gantung diri karena depresi dikarenakan jumlah bunga yang besar dan mendapatkan ancaman pesan yang dikirimkan oleh pinjaman *online* akibat terlilit hutang sebesar Rp.500 ribu. (Rahayu, 2019).

Asosiasi Fintech Pendanaan Indonesia (*AFPI*) menerima 426 pengaduan terkait pinjaman *online* pemberi pinjaman (*lending*) sejak awal 2019. Konsumen paling banyak mengadu soal penagihan dengan cara yang kasar dan akses terhadap data dan informasi oleh pinjaman *online*. 13 laporan tentang penagihan yang dilakukan secara kasar mencapai 43% dari total aduan. Lalu, 41% aduan terkait akses data dan informasi konsumen. Adapun 426 aduan tersebut melibatkan 510 pinjaman *online*. Sebab, satu aduan dapat melaporkan lebih dari satu *fintech* pinjaman. Sebanyak 70% pinjaman *online* yang diadukan merupakan *illegal* atau tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (*OJK*). Lalu, 30% pinjaman lainnya merupakan anggota *AFPI*. Hal ini dikarenakan minimnya pemahaman masyarakat terhadap biaya, bunga, jangka waktu peminjaman, denda dan resiko meminjam dari perusahaan pinjaman *online*, terlebih jika masyarakat melakukan pengajuan pinjaman. Dimana perusahaan pinjaman *online* ini biasanya memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat tersebut seperti pemberian pinjaman yang sangat mudah, bunga yang besar dan bahkan tidak terbatas, denda tidak terbatas, mengakses ke seluruh data yang ada di ponsel, lalu nasabah yang tidak dapat membayar tepat waktu akan mendapat teror, penghinaan, pencemaran nama baik dan ancaman saat penagihan (Sinaga, dkk. 2019).

Dari beberapa contoh kasus diatas ternyata ada beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pinjaman *online* sehingga memiliki banyak masalah dan resiko pada saat melakukan transaksi peminjaman. Respon yang ada pada masyarakat mengenai pinjaman *online* memang sangat meresahkan, menimbulkan kekhawatiran, tidak memberikan kenyamanan dan keamanan berdampak perasaan tertekan yang disebabkan ketidak sanggupan untuk membayar angsuran serta bunga begitu besar. Adanya berbagai peristiwa yang muncul terkait dengan pinjaman *online*, disikapi berbeda-beda oleh masyarakat.

Peneliti melakukan survei lapangan dengan mewawancarai beberapa masyarakat yang dilakukan pada bulan Mei 2022. Diketahui, berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh masyarakat, era pandemi covid-19 membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan baru untuk mencegah penyebaran covid-19 yang juga berdampak menurunnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia, seperti memberlakukan kebijakan Pembatasan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (*PPKM*). Penurunan ekonomi juga memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat, salah satunya terdapat beberapa perusahaan yang mengalami kepailitan. Pinjaman *online* (*pinjol*) pun hadir sebagai solusi singkat bagi

masyarakat untuk mengatasi permasalahan ekonomi yang sedang dihadapi dan menjadikan pinjaman *online* sebagai pilihan yang tepat, dengan alasan pinjaman *online* menawarkan syarat yang sangat mudah. Masyarakat pun tidak memikirkan dampak yang ditimbulkan dari pinjaman *online* (Lie, dkk 2022).

Berdasarkan fakta tersebut terbukti bahwa dalam menghadapi pinjaman *online* akan mengalami respon yang berbeda-beda. Sejalan dengan pendapat Fitch (2007), bahwa orang yang memiliki utang cenderung memiliki masalah kesehatan mental dibanding orang yang tidak memiliki utang. Tingginya tingkat kredit konsumsi yang berlebihan dan tidak mampu membayar dapat menimbulkan berbagai resiko psikologis yang negatif, seperti stres dan depresi. Hayes (dalam Fitch, 2007), menyatakan bahwa ada beberapa dampak yang dapat ditimbulkan dari perilaku berutang, misalnya isolasi dan pengucilan terhadap individu dan ketegangan antara masyarakat sekitar yang melakukan perilaku berutang dan tidak dapat membayarnya, adanya keregangan sosial terhadap individu yang berutang karena adanya perasaan malu dan rasa kegagalan pribadi atas perbuatan utang yang telah mereka lakukan dan kecemasan terhadap utang kartu kredit yang dimiliki.

Terdapat bagian-bagian evaluasi yang tersusun dari kesatuan yang terbentuk 3 komponen sikap yaitu komponen kognitif, komponen afektif dan komponen konatif (Azwar, 2008). Dalam bentuk nyata dalam bentuk kata kerja berupa mengakui, menyetujui, menyukai, menerima atau sebaliknya menyangkal, menolak, menyanggah, serta menghindari dari objek yang dihadapi oleh masyarakat yaitu pinjaman *online*. Dimana diawali pada komponen kognitif, berupa anggapan, kepercayaan, pemikiran terhadap suatu objek. Kemudian, pada komponen afektif merupakan reaksi emosional secara subjektif terhadap suatu objek. Dan komponen konatif, merupakan komponen yang menentukan tindakan atau kecenderungan berperilaku yang didasarkan terhadap suatu objek (Azwar, 2010). Selain itu menurut Badeni (dalam Wijaya. 2017), sikap terdiri dari tiga komponen yaitu (a) *Cognitive Component* (komponen kognitif) yaitu keyakinan, kepercayaan, pemahaman, atau pengetahuan seseorang mengenai orang, objek, atau peristiwa tertentu. (b) *Affective Component* (Komponen Afektif) yaitu perasaan seseorang terhadap sesuatu sebagai akibat dari keyakinannya atau pemahamannya. (c) *Behavior* (Perilaku) yaitu tindakan nyata yang ditampilkan seseorang akibat dari perasaannya terhadap objek, orang atau peristiwa.

Peneliti melakukan wawancara dengan 3 responden, yang bertujuan untuk mengetahui respon positif ataupun negatif yang berkaitan dengan sikap masyarakat terhadap pinjaman *online*. Wawancara dilakukan peneliti pada bulan Mei 2022 dengan MY, S dan juga DN. MY (25) memiliki sikap negatif terhadap pengguna pinjaman *online*. Secara kognitif, MY menganggap bahwa pinjaman *online* itu sangat merugikan bagi peminjam karena limit kredit yang diberikan kepada nasabah tidak sebesar meminjam di lembaga keuangan lain, meskipun pinjaman *online* terkenal dengan syaratnya yang lebih mudah, sehingga dengan pencairan

dana yang cepat, bunga pinjaman dan denda yang sangat besar. Secara Afektif, MY merasa khawatir jika data pribadinya akan disebarluaskan kepada rekan kerja dan kerabat mereka oleh pihak *collector* dan secara Konatif, MY mendapatkan ancaman dan desakan jika tangguhannya tidak dibayarkan tepat waktu.

DN (30) memiliki sikap yang negatif terhadap pinjaman *online*. Secara Kognitif, DN menganggap bahwa efek pandemi virus Covid 19 membawa dampak buruk terhadap pekerjaan sehingga DN kesulitan membayarkan cicilan tagihan yang kedua. Secara Afektif, DN merasa dipermalukan oleh pihak pinjaman *online* karena pihak pinjaman *online* menghubungi atasannya sehingga DN mendapatkan teguran oleh atasannya. Secara Konatif, DN mendapatkan penagihan yang kasar dan mengancam akibat DN terlambat membayarkan cicilan yang kedua.

S (35) memiliki sikap yang positif terhadap pinjaman *online*. Hal ini ditunjukkan dari tindakan secara Kognitif, S menganggap bahwa aplikasi Uang Menawarkan proses pengajuan yang mudah, dan proses pencairan dana lebih cepat, jangka waktu pinjaman yang beragam sesuai dengan kebutuhan, biaya bunga yang ditawarkan UangMe sesuai standar OJK. Secara Afektif, S merasa terbantu oleh aplikasi UangMe mendapatkan dana pinjaman untuk kebutuhan biaya sekolah anak dan keluarganya. Secara Konatif, S mendapatkan manfaat ekonomi dan fleksibilitas menggunakan aplikasi UangMe.

Berdasarkan wawancara dengan ketiga responden diatas didapatkan dugaan, yaitu: masyarakat beranggapan bahwa pinjaman *online* adalah cara yang efektif untuk mensiasati kebutuhan mendesak. Dimana secara kognitif dipersepsikan dan diyakini, masyarakat memiliki pemahaman yang baik mengenai pinjaman *online*, seperti pengajuan pinjaman lebih fleksibel karena tidak perlu mendatangi kantor cabang dari bank terkait dan pinjaman *online* ini tidak membutuhkan agunan. Untuk mengajukan pinjaman *online* ini, hanya memerlukan Kartu Tanda Penduduk (KTP), *smartphone* dan koneksi internet, dan proses pencairan dana ke rekening pun tiba dalam hitungan jam. Dari pemahaman masyarakat mengenai pinjaman *online*, berdampak secara afektif yaitu memberikan penekanan emosional yang baik, seperti hilangnya kekhawatiran, kecemasan serta ketidaktenagan untuk mencukupi kebutuhan yang bersifat mendesak. Sehingga, masyarakat secara konatif, cenderung mengambil keputusan untuk menggunakan pinjaman *online*. Kehadiran pinjaman *online* memberikan solusi dana alternatif yang dinilai bermanfaat secara finansial terutama kebutuhan sehari-hari, dana pendidikan, modal usaha, dan kesehatan.

Selain itu, menunjukkan bahwa masyarakat memiliki pandangan kurang menyenangkan terhadap pinjaman *online*. Diketahui bahwa, Adanya pembatasan nominal pinjaman dari platfrom pinjaman *online* menyebabkan masyarakat enggan menggunakan jasa pinjaman online. Secara kognitif, pemahaman tentang kemudahan pengajuan yang diyakini masyarakat mengenai pinjaman online, terbantahkan berdasarkan pengalaman masyarakat yang meminjam melalui pinjaman *online*. Kemudian, secara afektif kepercayaan masyarakat berdasarkan

pengalaman peminjam bahwa adanya keterlambatan membayar tagihan berakibat merugikan peminjam. Diantaranya, ancaman penyebaran data pribadi dan penagihan dengan kata-kata yang kasar. Membuat perasaan khawatir, ketakutan, serta tidak yakin untuk menggunakan jasa pinjaman *online*. Perasaan yang muncul apabila dalam menghadapi dampak negatif dari pinjaman *online* segi psikologis yaitu menimbulkan rasa panik, gelisah. Sehingga dampak dari kerugian tersebut menyebabkan secara konatif masyarakat tidak berminat menggunakan jasa pinjaman *online* yang disebabkan pengalaman pengguna jasa pinjaman *online*.

Di sisi lain, ada pandangan yang berbeda mengenai sikap masyarakat terhadap pinjaman *online*. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa pinjaman *online* mempunyai dampak buruk di perlindungan konsumen dan data eksklusif ditimbulkan oleh banyaknya masalah dimana tagihan pinjaman sudah ditagih sebelum hari yang telah dijanjikan dan adanya bentuk ancaman kepada para konsumen serta penyalahgunaan data langsung yang membahayakan konsumen (Lie, dkk. 2022). Menurut Aidha (2020), masalah muncul ketika jatuh tempo masyarakat tidak bisa membayar tagihan, maka penagihan akan dialihkan kepada pihak ketiga yaitu *debt collector*. *Debt collector* sering melakukan penagihan dengan datang langsung ke rumah/ kantor dengan memaksa dan memaki supaya konsumen membayar hutangnya. Berbagai teror yang tidak wajar menyerang mereka (ditelpon saat tengah malam), diancam, baik lewat telepon maupun pesan singkat, pelecehan seksual secara verbal dan *cyber bullying* dengan cara mengintimidasi dengan menyebar data dan foto konsumen kepada orang yang ada dalam daftar kontak konsumen disertai kata-kata yang mendiskreditkan, bahkan sampai ada yang bunuh diri karena tidak kuat menanggung malu. Selain itu ada juga gangguan emosional yang dialami oleh masyarakat berupa tempramental, sulit untuk memusatkan perhatian, trauma, tidak fokus bekerja, dan kehilangan kepercayaan diri bahkan sampai bunuh diri. Lebih parahnya ada konsumen kehilangan pekerjaan akibat penagihan yang dilakukan kepada atasannya di tempatnya bekerja.

Keberadaan pinjaman *online* menimbulkan dampak negatif, salah satunya kerugian keuangan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan tersebut. Jumlah pinjaman yang harus dilunasi jauh lebih besar dibandingkan jumlah yang diajukan saat peminjaman. Selain itu, data pribadi yang tersimpan oleh sistem pada saat mendaftar menyebabkan penyalahgunaan data dan informasi masyarakat sebagai pengguna layanan pinjaman *online*. Akibatnya masyarakat mengalami trauma karena diancam data pribadinya akan disebar, frustrasi karena tidak mampu membayar, bahkan ada yang sampai diceraikan, dan dipecat dari pekerjaannya (Indriani, dkk. 2021). Sehingga menimbulkan sikap masyarakat untuk tidak mendukung adanya keberadaan pinjaman *online* yang tidak membantu memberikan berbagai manfaat, kemudahan bagi masyarakat dalam proses transaksi secara digital serta memilih untuk tidak menggunakan layanan pinjaman *online* dikemudian hari (Rahma, 2018).

Untuk melakukan pengujian peneliti melakukan penelusuran dari penelitian sebelumnya dengan membandingkan penelitian di era sekarang. Penelitian dilakukan oleh Shohib (2015) mengenai Sikap Terhadap Uang dan Perilaku Berhutang dari hasil penelitian, diketahui bahwa perilaku berhutang merupakan pilihan perilaku ekonomi untuk memenuhi kebutuhan hidup. Dimana, sikap terhadap uang yang tidak proporsional akan mengakibatkan pengambilan keputusan yang tidak dilandasi pertimbangan sosial. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rachmawati dan Yudhawati (2022) dengan judul “Gaya Kognitif Konsumen pada *Fintech Peer to Peer Lending* terhadap Literasi Keuangan” dari hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa masyarakat sebagai konsumen yang menikmati layanan jasa *Peer to peer lending* cenderung memiliki tingkat literasi keuangan yaitu *Sufficient literate*. Gaya kognitif yang ada di dalam masyarakat saat ini memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang *Peer to peer lending* yang memberikan layanan jasa keuangan berupa pinjaman *online*, fitur yang tersedia, mekanisme, manfaat dan potensi risiko di masa yang akan datang, serta hak dan kewajiban terkait layanan jasa keuangan.

Kemudahan bertransaksi ini sering kali disalahgunakan oleh pihak penyelenggara pinjaman *online* untuk mengakses berbagai data pribadi yang dimiliki oleh para pengguna layanan pinjaman *online* dengan maksud memberikan ancaman, mengintimidasi, pengiriman gambar pornografi, menghubungi pihak ketiga yang tidak ada sangkut pautnya dengan pinjaman. Bahkan, ada juga pinjaman *online* dengan sengaja memperjualbelikan data pribadi tersebut demi kepentingan promosi atau untuk keuntungan sendiri dan modus kejahatan lainnya sehingga masyarakat merasa tidak aman dalam bertransaksi. Adanya permasalahan seperti ini menimbulkan *urgensi* yang harus diselesaikan secepatnya dalam mendapatkan perlindungan hukum hak privasi data pribadi sehingga pinjaman *online* di Indonesia mampu berkembang menjadi lebih baik lagi (Stevani & Sudirman, 2021).

Penyelesaian ini dapat dijadikan sebagai alternatif cara dalam mengurangi tingkat kejahatan *online* di dunia pinjaman *online*. Penyelesaian tersebut yaitu pembentukan dan pengesahan undang-undang legal terkait *urgensi* perlindungan data pribadi, pembentukan suatu komisi/satuan tugas Pinjaman *online*, dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai aksi kejahatan *online*. Dengan bentuk penyelesaian tersebut diharapkan agar dapat diwujudkan oleh pemerintah Indonesia demi kehidupan yang lebih baik tanpa adanya ancaman kejahatan yang dilakukan pinjaman *online* (Stevani & Sudirman, 2021).

Berdasarkan fenomena dan data yang sudah dijelaskan pada latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran sikap masyarakat terhadap pinjaman *online*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka peneliti mengambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran sikap masyarakat terhadap pinjaman *online*?
2. Bagaimana gambaran komponen dominan yang menggambarkan sikap masyarakat terhadap pinjaman *online*?
3. Bagaimana gambaran sikap positif dan negatif masyarakat terhadap pinjaman *online* berdasarkan data penunjang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui :

1. Mengetahui gambaran sikap masyarakat terhadap pinjaman *online*.
2. Untuk mengetahui gambaran komponen sikap apa yang paling dominan pada masyarakat terhadap pinjaman *online*.
3. Mengetahui gambaran positif dan negatif sikap masyarakat terhadap pinjaman *online* berdasarkan data penunjang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberi sumbangan kepada ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Psikologi mengenai sikap masyarakat terhadap pengguna pinjaman *online*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Sebagai referensi bagi masyarakat untuk menjadi bahan pertimbangan masyarakat dalam menentukan keputusan mengenai pinjaman *online* sehingga dapat menjadikan masyarakat lebih bijaksana dalam mengelola keuangannya, dan tidak terjerumus pada penawaran pinjaman *online* yang diberikan oleh pengguna aplikasi dengan melihat banyaknya penyimpangan dalam pinjaman *online*.

b. Bagi Pinjol

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dari lahirnya kebijakan terkait agar Otoritas Jasa Keuangan tetap dapat memberikan perlindungan kepada perusahaan pinjaman *online* dalam melaksanakan fungsinya seperti menjaga keamanan dan kerahasiaan data pengguna agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, dan meningkatkan kualitas layanannya untuk memberikan kepuasan bagi penggunannya. Seperti, meminimalkan risiko yang ada seperti kesalahan pada sistem layanan.