



Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Layanan Pinjaman Online (Pinjol) di Indonesia: Studi Kasus Komentar TikTok

Gilang Cahya Romdhona¹, Eti Kusmiati^{1*}, Diqy Fakhrun Shiddieq¹

¹Fakultas Ekonomi/Bisnis Digital, Universitas Garut, Indonesia

E-mail: Dg8989217@gmail.com¹, etikusmiati@uniga.ac.id^{2*}, Diqy@uniga.ac.id³

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis dampak pinjaman online (Pinjol) terhadap akses keuangan bagi masyarakat Indonesia, dengan fokus pada manfaat, risiko, dan efektivitas regulasi yang ada. Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan analisis sentimen berdasarkan data media sosial, studi ini mengumpulkan data dari komentar pengguna TikTok mengenai fitur TikTok Go, bersama dengan data tambahan dari Twitter dan Instagram antara Mei dan Juli 2025. Sebuah analisis terhadap 335 komentar menemukan bahwa 74% bersifat negatif, 19% netral, dan 7% positif. Pengguna sebagian besar mengeluhkan masalah teknis dan suku bunga yang tinggi daripada fitur itu sendiri. Temuan menunjukkan bahwa sentimen negatif lebih dominan karena masalah aksesibilitas dan praktik penagihan utang yang tidak etis. Analisis tematik mengungkapkan pentingnya regulasi dan perlindungan konsumen, dengan harapan agar OJK (Otoritas Jasa Keuangan) akan lebih efektif dalam mengawasi Pinjol.

© 2025 Kantor Jurnal dan Publikasi UPI

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 22 Agustus 2025

First Revised 25 Agustus 2025

Accepted 30 Agustus 2025

First Available online 1 Oktober 2025

Publication Date 1 Oktober 2025

Keyword:

Platform pinjaman digital di Indonesia, Analisis sentimen media sosial, Perspektif pengguna tentang fitur TikTok Go, Hambatan akses layanan keuangan, Pengawasan regulasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor keuangan telah merevolusi cara masyarakat mengakses layanan pembiayaan. Pinjaman online atau *peer-to-peer lending* merupakan salah satu inovasi fintech yang berkembang pesat di seluruh dunia, termasuk Indonesia (Buchak et al., 2018). Industri ini menawarkan alternatif pembiayaan yang lebih aksesibel, cepat, dan fleksibel dibandingkan dengan institusi keuangan tradisional (Milne & Parboteeah, 2016).

Di Indonesia, pertumbuhan fintech lending mengalami peningkatan signifikan. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), nilai penyaluran pinjaman online mencapai Rp 145,04 triliun pada tahun 2023, meningkat dari Rp 87,77 triliun pada tahun 2021 (OJK, 2023). Pertumbuhan ini didorong oleh tingginya permintaan masyarakat terhadap akses keuangan yang inklusif, terutama bagi segmen UMKM dan masyarakat yang belum terlayani perbankan konvensional (Rosavina et al., 2019).

Fenomena pinjaman online muncul sebagai solusi terhadap *financial inclusion gap* yang masih lebar di Indonesia. Menurut survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2022, indeks inklusi keuangan Indonesia mencapai 85,10%, namun masih terdapat 14,90% populasi yang belum memiliki akses terhadap produk dan layanan keuangan formal (OJK, 2022). Platform pinjaman online memanfaatkan teknologi big data, artificial intelligence, dan machine learning untuk melakukan credit scoring alternatif, sehingga dapat melayani segmen yang tidak memiliki riwayat kredit formal (Berg et al., 2020). Namun, pesatnya pertumbuhan industri ini juga menimbulkan berbagai tantangan dan risiko sistemik. Praktik penagihan yang tidak etis, bunga tinggi, over-indebtedness, dan masalah perlindungan data pribadi menjadi isu krusial yang perlu mendapat perhatian serius (Riyanto & Rasmini, 2022). Studi yang dilakukan oleh Hadad (2017) menunjukkan bahwa meskipun fintech lending memberikan manfaat dalam meningkatkan inklusi keuangan, risiko yang ditimbulkan juga perlu dikelola dengan baik melalui regulasi yang tepat. Sebagai respons terhadap perkembangan ini, OJK telah mengeluarkan Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang kemudian diperbarui dengan POJK No. 10/POJK.05/2022 (OJK, 2022). Regulasi ini bertujuan untuk melindungi konsumen sekaligus mendorong inovasi yang bertanggung jawab. Namun, efektivitas implementasi regulasi ini masih menjadi perdebatan di kalangan akademisi dan praktisi (Rusydiana, 2021).

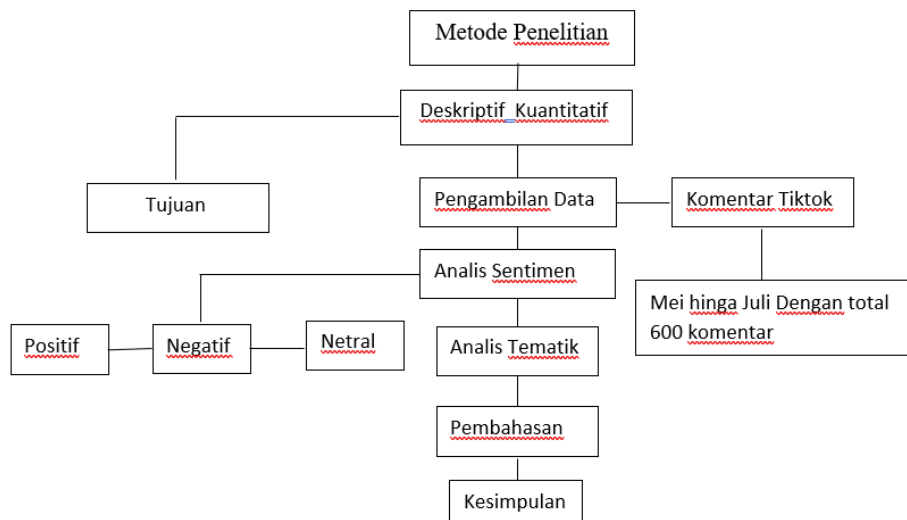
Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pinjaman online dapat meningkatkan akses keuangan melalui pengurangan hambatan geografis dan penggunaan metode penilaian kredit alternatif berbasis teknologi digital (Demirgüç-Kunt et al., 2018; Berg et al., 2020). Selain itu, fintech lending juga dinilai mampu mempercepat alokasi kredit dan mendukung perkembangan UMKM (Rosavina et al., 2019; Cumming et al., 2020). Namun, studi lain mengungkapkan risiko kredit yang lebih tinggi dan potensi bias dalam sistem penilaian kredit otomatis yang memerlukan pengawasan regulasi yang lebih ketat (Serrano-Cinca et al., 2015; Iyer et al., 2016). Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji secara lebih mendalam aspek manfaat dan risiko dari perspektif pengguna, sekaligus mengevaluasi peran regulasi OJK dalam menjaga keseimbangan antara inovasi dan perlindungan konsumen.

Tujuan penelitian untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap layanan pinjaman online di Indonesia dengan fokus pada aspek manfaat, risiko, dan efektivitas regulasi yang diterapkan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana pinjaman online memengaruhi inklusi keuangan sekaligus mengidentifikasi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan perlindungan konsumen dan stabilitas pasar keuangan digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan menggambarkan persepsi masyarakat terhadap layanan pinjaman online.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif guna mengkaji 600 komentar pada platform TikTok yang dikumpulkan selama periode Mei hingga Juli. Komentar yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis sentimen, yang mengklasifikasikan opini menjadi positif, negatif, dan netral, serta analisis tematik untuk mengidentifikasi pola atau tema yang muncul. Temuan dari analisis ini kemudian dijabarkan dalam bagian pembahasan dan disimpulkan di akhir kajian. Berikut merupakan alur metode yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan menggambarkan persepsi masyarakat terhadap layanan pinjaman online (pinjol) di Indonesia melalui pendekatan analisis sentimen dan analisis tematik terhadap komentar pengguna media sosial. Data penelitian diperoleh dari komentar pengguna TikTok yang membahas fitur TikTok Go dan layanan pinjol lainnya, dikumpulkan selama periode Mei hingga Juli 2025 dengan total sebanyak 600 komentar relevan yang dianalisis. Analisis sentimen dilakukan secara manual dengan mengklasifikasikan komentar ke dalam tiga kategori, yaitu positif, negatif, dan netral, guna memahami persepsi emosional masyarakat terhadap pinjaman online. Selain itu, analisis tematik diterapkan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul, seperti tanggung jawab membayar utang, legalitas dan regulasi, praktik penagihan, serta peran pemerintah dan OJK. Metode ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai persepsi publik sekaligus mengkaji isu-isu penting terkait fenomena pinjol, serta mengevaluasi efektivitas regulasi yang telah diberlakukan oleh otoritas terkait.

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Konsep Dasar Pinjaman Online

3.1.1 Definisi dan Karakteristik Pinjaman Online

Pinjaman online atau peer-to-peer (P2P) lending didefinisikan sebagai platform digital yang memfasilitasi transaksi pinjam meminjam antara pemberi pinjaman (lender) dan peminjam (borrower) tanpa melalui intermediasi lembaga keuangan tradisional (Milne & Parboteeah, 2016). Menurut Balyuk (2019), P2P lending merupakan bentuk disintermediasi

keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan efisiensi alokasi kredit. Karakteristik utama pinjaman online menurut Morse (2015) meliputi: (1) proses aplikasi yang sepenuhnya digital, (2) penggunaan algoritma untuk credit scoring, (3) transparansi informasi yang tinggi, (4) diversifikasi risiko melalui platform, (5) aksesibilitas yang lebih luas dibandingkan kredit konvensional. Bachmann et al. (2011) menambahkan bahwa platform P2P lending juga memungkinkan social lending yang melibatkan aspek trust dan social capital dalam keputusan peminjaman.

3.1.2 Model Bisnis Pinjaman Online

Berdasarkan tipologi yang dikembangkan oleh Ziegler et al. (2020), model bisnis pinjaman online dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis: (1) Model Marketplace yaitu Platform berperan sebagai fasilitator yang mempertemukan lender dan borrower, dengan revenue model berupa fee atau komisi (Chen et al., 2018). Contoh platform yang menggunakan model ini adalah Funding Circle dan Prosper. (2) Model Balance Sheet yaitu Platform bertindak sebagai principal yang meminjamkan dana sendiri kepada borrower, mirip dengan model perbankan tradisional (Tang, 2019). Model ini memberikan kontrol yang lebih besar kepada platform dalam manajemen risiko. (3) Model Hybrid yaitu Kombinasi antara marketplace dan balance sheet model, dimana platform dapat berperan sebagai fasilitator sekaligus pemberi pinjaman langsung tergantung pada kondisi pasar (Cumming & Hornuf, 2018).

3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Pinjaman Online

3.2.1 Faktor Individual

Literasi keuangan digital memiliki peran penting dalam mendorong adopsi layanan fintech lending, dimana penelitian oleh Morgan et al. (2019) menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik tentang produk keuangan digital cenderung lebih percaya diri dan aktif menggunakan platform pinjaman online. Selain itu, toleransi risiko individu juga menjadi faktor penentu dalam keputusan penggunaan layanan tersebut. Yum et al. (2012) mengungkapkan bahwa individu dengan tingkat toleransi risiko yang tinggi lebih bersedia mengadopsi pinjaman online, karena mereka memiliki persepsi positif terhadap keamanan dan keandalan teknologi platform digital. Selanjutnya, status inklusi keuangan turut mempengaruhi perilaku ini, di mana Fungáčová dan Weill (2015) menemukan bahwa individu yang belum terjangkau layanan keuangan formal—atau yang disebut financially excluded—cenderung memanfaatkan pinjaman online sebagai alternatif pembiayaan yang lebih mudah diakses.

3.2.2 Faktor Teknologi

Desain platform dan pengalaman pengguna menjadi faktor kunci dalam mendorong adopsi layanan fintech, di mana Gomber et al. (2018) menekankan bahwa antarmuka pengguna (user interface) yang intuitif sangat berperan dalam menarik minat dan kenyamanan pengguna. Penelitian Hu et al. (2019) juga menegaskan bahwa kemudahan navigasi serta kecepatan proses aplikasi merupakan elemen krusial yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan layanan pinjaman online. Selain aspek desain, keamanan dan privasi data juga menjadi perhatian utama bagi pengguna fintech. Kim et al. (2008) mengidentifikasi bahwa kepercayaan terhadap keamanan data merupakan faktor utama dalam penggunaan teknologi keuangan, sedangkan dalam konteks pinjaman online, studi Malaquias dan Hwang (2019) menunjukkan bahwa persepsi keamanan platform secara signifikan mempengaruhi tingkat kepercayaan (trust) dan niat pengguna untuk terus memanfaatkan layanan tersebut.

3.3 Dampak Pinjaman Online terhadap Inklusi Keuangan

Pengaruh jaringan sosial (*social network effects*) terbukti memiliki peran penting dalam mendorong adopsi pinjaman *peer-to-peer* (P2P) lending, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Freedman dan Jin (2017) yang mengemukakan bahwa perilaku individu sangat dipengaruhi oleh norma dan tindakan orang-orang di dalam jaringan sosialnya. Selain faktor sosial, kondisi ekonomi makro juga memengaruhi dinamika adopsi layanan pinjaman online. Jagtiani dan Lemieux (2018) menemukan bahwa pada masa krisis ekonomi atau penurunan kondisi ekonomi (*economic downturn*), layanan P2P lending mengalami pertumbuhan yang pesat karena dianggap sebagai alternatif pembiayaan yang lebih mudah diakses dibandingkan sumber konvensional.

3.3.1 Peningkatan Akses Keuangan

Pinjaman online memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan melalui berbagai mekanisme. Salah satu mekanismenya adalah kemampuan platform digital untuk menghilangkan hambatan geografis yang selama ini menjadi kendala dalam akses layanan keuangan, terutama di daerah terpencil (Demirgüç-Kunt et al., 2018). Selain itu, penggunaan metode *alternative credit scoring* memungkinkan penilaian kelayakan kredit bagi individu yang tidak memiliki riwayat kredit formal, sehingga memperluas akses pembiayaan bagi kelompok yang sebelumnya sulit dijangkau oleh lembaga keuangan tradisional (Berg et al., 2020). Dalam konteks Indonesia, penelitian Rosavina et al. (2019) menemukan bahwa UMKM yang memanfaatkan P2P lending mengalami peningkatan akses modal kerja hingga 34% dibandingkan dengan UMKM yang hanya mengandalkan sumber pembiayaan konvensional. Hasil tersebut sejalan dengan temuan Cumming et al. (2020) yang menyatakan bahwa *fintech lending* tidak hanya memperluas akses modal tetapi juga memberikan dampak positif terhadap perkembangan kewirausahaan dan pengembangan UMKM secara umum.

3.3.2 Efisiensi Alokasi Kredit

Butler et al. (2016) menunjukkan bahwa platform P2P lending mampu meningkatkan efisiensi alokasi kredit melalui penggunaan algoritma *machine learning* yang efektif mengidentifikasi peminjam dengan risiko rendah, terutama mereka yang sebelumnya kurang terlayani oleh bank konvensional. Temuan ini mengindikasikan bahwa pinjaman online dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi pasar kredit secara keseluruhan. Namun demikian, penelitian oleh Iyer et al. (2016) mengungkap adanya bias sistematis dalam algoritma *credit scoring* yang digunakan, yang berpotensi menimbulkan praktik diskriminatif dalam pemberian pinjaman.

3.4 Risiko dan Tantangan Pinjaman Online

3.4.1 Risiko Kredit

Risiko gagal bayar (*default risk*) merupakan salah satu tantangan utama dalam layanan pinjaman online. Studi yang dilakukan oleh Serrano-Cinca et al. (2015) mengungkapkan bahwa tingkat *default* pada platform P2P lending cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kredit perbankan konvensional, khususnya pada segmen pinjaman tanpa jaminan (*unsecured loans*). Kondisi ini terutama disebabkan oleh asimetri informasi dan risiko moral (*moral hazard*) yang lebih besar pada platform digital. Lebih lanjut, Emekter et al. (2015) mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi risiko gagal bayar tersebut, seperti besaran pinjaman, tingkat suku bunga, kualitas kredit peminjam (*credit grade*), dan status pekerjaan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan model penilaian kredit (*credit scoring*) yang lebih kuat dan komprehensif guna memitigasi risiko tersebut secara efektif.

3.4.2 Risiko Operasional

Risiko platform (platform risk) merupakan tantangan khusus yang dihadapi oleh layanan pinjaman online, yang mencakup risiko teknologi, risiko keamanan siber (cybersecurity risk), dan risiko model bisnis, seperti yang dikategorikan oleh Philippon (2016). Kegagalan operasional pada platform dapat menyebabkan kerugian signifikan bagi seluruh pemangku kepentingan yang terlibat. Penelitian Rau (2020) mengungkapkan bahwa sekitar 15% platform P2P lending mengalami kegagalan dalam lima tahun pertama operasinya, menegaskan pentingnya pelaksanaan due diligence yang ketat dalam pemilihan platform oleh pengguna dan investor. Temuan ini juga menekankan perlunya kerangka regulasi yang komprehensif dan efektif guna mengatur dan memitigasi risiko-risiko tersebut secara menyeluruh.

3.4.3 Risiko Perlindungan Konsumen

Isu perlindungan konsumen menjadi perhatian utama dalam industri pinjaman online, terutama mengingat berbagai praktik yang berpotensi merugikan pengguna layanan. Penelitian Riyanto dan Rasmini (2022) di Indonesia mengidentifikasi sejumlah masalah serius, antara lain kurangnya transparansi terkait biaya, praktik penagihan yang tidak etis, penyalahgunaan data pribadi, serta praktik pemberian pinjaman yang predator (predatory lending). Dalam konteks ini, Chen dan Huang (2022) menekankan pentingnya pengembangan kerangka perlindungan konsumen yang komprehensif untuk menjaga hak-hak peminjam, khususnya bagi kelompok yang rentan (vulnerable population), agar terhindar dari eksploitasi dan risiko yang merugikan.

3.5 Regulasi Pinjaman Online

Di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan Peraturan OJK (POJK) No. 77/POJK.01/2016 yang kemudian diperbarui dengan POJK No. 10/POJK.05/2022, yang mengatur layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi. Regulasi tersebut mencakup aspek perizinan, tata kelola, manajemen risiko, serta perlindungan konsumen guna memastikan operasional platform fintech lending berjalan secara aman dan transparan (OJK, 2022). Namun, analisis yang dilakukan oleh Rusydiana (2021) menunjukkan adanya beberapa kelemahan dalam pelaksanaan regulasi tersebut, khususnya dalam hal pengawasan terhadap platform ilegal dan perlindungan data konsumen. Oleh karena itu, studi tersebut merekomendasikan penguatan koordinasi antar regulator serta peningkatan penggunaan teknologi regulasi (regulatory technology) untuk memperbaiki efektivitas pemantauan dan penegakan aturan di sektor fintech.

3.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.6 merangkum beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik pinjaman online :

Peneliti	Tahun	Fokus Penelitian	Metodologi	Temuan Utama
Herzenstein et al.	2011	Peran narasi dalam P2P lending	Eksperimental	Storytelling meningkatkan funding success
Freedman & Jin	2017	Social network effects	Kuantitatif	Peer influence signifikan mempengaruhi adopsi

Peneliti	Tahun	Fokus Penelitian	Metodologi	Temuan Utama
Rosavina et al.	2019	Adopsi P2P lending oleh UMKM	Mixed methods	TAM dan social factors mempengaruhi adopsi
Berg et al.	2020	Alternative credit scoring	Kuantitatif	Digital footprint meningkatkan akurasi scoring
Riyanto & Rasmini	2022	Determinan adopsi P2P lending	Kuantitatif	Extended TAM menjelaskan 68% variance

3.7 Gap Penelitian dan Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan, terdapat beberapa gap penelitian yang dapat diidentifikasi:

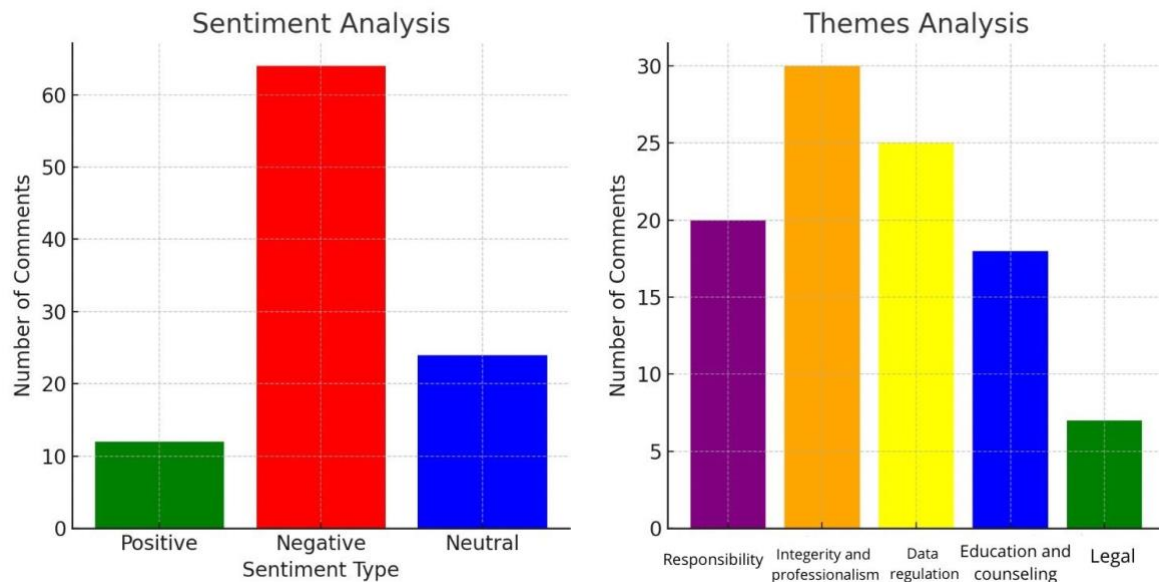
1. **Methodological Gap:** Sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional, sementara penelitian longitudinal masih terbatas untuk memahami evolution of adoption behavior.
2. **Contextual Gap:** Penelitian di negara berkembang, khususnya Indonesia, masih terbatas dibandingkan dengan negara maju. Padahal karakteristik pasar dan regulatory environment yang berbeda membutuhkan analisis khusus.
3. **Theoretical Gap:** Integrasi antara technology adoption theory dengan financial inclusion theory masih belum optimal dalam literatur yang ada.
4. **Practical Gap:** Penelitian yang fokus pada policy implications dan regulatory effectiveness masih terbatas, padahal hal ini krusial untuk sustainable development industri.

Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini mengembangkan kerangka konseptual yang mengintegrasikan Technology Acceptance Model dengan Financial Inclusion Theory untuk menganalisis adopsi pinjaman online dan dampaknya terhadap kesejahteraan ekonomi masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap 600 komentar tiktok terkait pinjaman online menghasilkan distribusi sentimen yang menunjukkan kecenderungan kuat ke arah negatif, berdasarkan hasil labeling manual, sebanyak 60% komentar di kategorikan di sentimen negatif, 25% komentar bersifat netral, dan hanya 10% komentar mengandung sentimen positif. Rincian distribusi sentimen terhadap pengguna pinjaman online di sajikan pada gambar 2 yang menggambarkan dominasi sentimen negatif. Analisis sentimen dan tema berdasarkan 600 komentar terkait pinjol diindonesia

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hasil penelitian, berikut disajikan dua grafik yang menunjukkan distribusi sentimen komentar serta tema-tema utama yang ditemukan. Grafik pertama menggambarkan klasifikasi sentimen, sedangkan grafik kedua menunjukkan tema-tema dominan yang muncul dari analisis komentar. Berikut merupakan dua grafik analisis sentimen :



Gambar 2. Analisis Sentimen

1. Analisis Sentimen

a. Positif (10%)

Sebagian pengguna mengungkapkan kegembiraan dan antusiasme terhadap pinjaman online di Indonesia, terutama terkait dengan fitur pembayaran yang mudah dan proses yang cepat. Banyak komentar yang menunjukkan kesadaran akan pentingnya membayar utang, meskipun beberapa orang memilih untuk hanya membayar pokok utang dan mengabaikan bunga.

Contoh Komentar:

- "Bayar aja.. utang ya utang.. biar hidup kita aman."
- "Yang namanya utang itu harus dibayar, karena itu bakal dibawa sampai mati."
- "Alhamdulillah sekarang udh bebas pinjol tanpa teror tanpa sebar data dibantu orang baik sekarang fokus kebutuhan."

b. Negatif (60%)

Sebagian besar komentar mengungkapkan bahwa banyak orang merasa terjebak dalam pinjaman online yang memiliki bunga tinggi dan penagihan yang kasar. Mereka juga merasa bahwa pemerintah dan OJK belum cukup memberikan perlindungan bagi konsumen. Ketidakadilan dalam cara pinjaman ini dijalankan menciptakan ketidakpuasan yang cukup tinggi di kalangan masyarakat.

Contoh Komentar:

- "Saya pernah HCI kena 10 juta ludes njir."
- "Saya diancam dan ada kata-kata yang tidak mengenakan, terus bagaimana prosesnya pak?"

- "Bayar pokoknya saja, bunganya jangan dibayar."

c. Netral (25%)

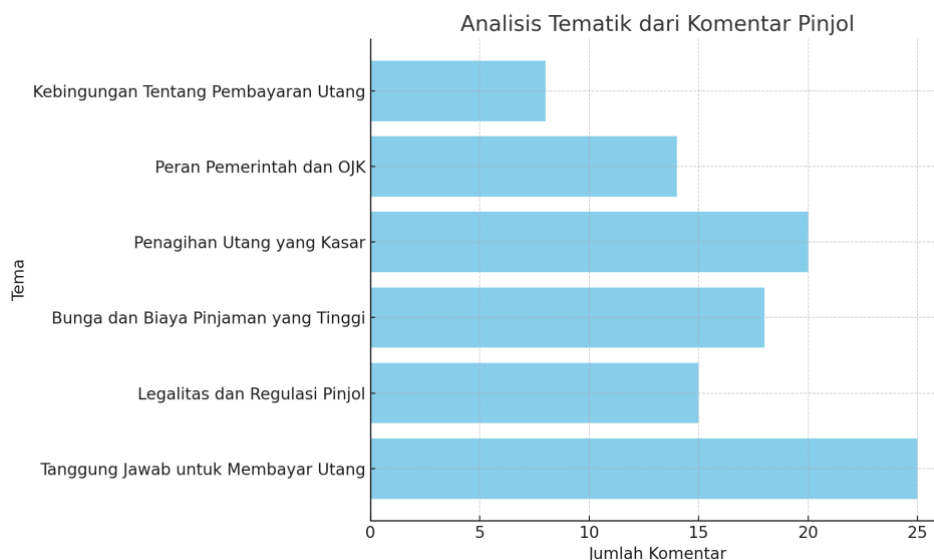
Sebagian dalam komentar-komentar ini umumnya mencerminkan sikap ingin tahu dan mencari informasi yang lebih jelas mengenai pinjaman online dan proses terkait. Beberapa komentar hanya menyampaikan pengalaman pribadi tanpa memberikan penilaian emosional yang kuat, sementara lainnya lebih bersifat bertanya atau mengusulkan perbaikan dalam hal kebijakan dan regulasi.

Contoh Komentar:

- "Tau gitu gw pinjem dulu deh 😊😊 enak banget dah pinjam ga usah bayar 😊😊 kalau diwajibkan bayar sesuai yg dipinjam sih gapapa hadeuh."
- "Saya diancam pak satu keluarga didatengin preman2 lebih dari 10 orang teriak2 bunuh pdhl ibu saya tidak pinjam."

2. Analisis Tematik

Gambar berikut memperlihatkan hasil analisis tematik dari komentar terkait pinjaman online (pinjol). Grafik ini mengilustrasikan berbagai tema utama yang muncul beserta jumlah komentar yang membahas masing-masing tema.



Gambar 3. Analisis Tematik

a. Tanggung Jawab untuk Membayar utang

Banyak komentar yang menekankan pentingnya membayar utang, meskipun ada yang mengkritik bunga tinggi dan penagihan yang kasar. Tema ini muncul sebagai kesadaran moral untuk menyelesaikan kewajiban finansial meskipun dalam situasi yang sulit.

Contoh Komentar:

- "Bayar aja.. utang ya utang.. biar hidup kita aman."
- "Yang namanya utang itu harus dibayar, karena itu bakal dibawa sampai mati."

b. Legalitas dan Regulasi Pinjol (Pinjaman Online)

Komentar-komentar ini berfokus pada status legalitas berbagai platform pinjaman online seperti Akulaku, Kredit Pintar, dan Dana Kilat. Banyak yang bertanya-tanya tentang

apakah aplikasi ini terdaftar di OJK atau tidak. Beberapa juga mengkritik ketidakjelasan dan kurangnya transparansi tentang legalitas pinjol.

Contoh Komentar:

- "Yang ilegal apa aja emang?"
- "Kredi pintar dong pa di usut. Saya ga pernah ngajuin tiba2 ada dana masuk saya tlpn ke cs nya kalau mo di bayar malah lebih tinggi."

c. Bunga dan Biaya Pinjaman Yang Tinggi

Banyak komentar yang mengeluhkan bunga pinjaman yang sangat tinggi, yang menurut mereka sangat memberatkan. Beberapa berpendapat bahwa pinjaman online harus lebih transparan dalam hal bunga dan denda agar tidak membebani konsumen.

Contoh komentar:

- "Seharusnya disuruh bayar yang pas pinjemnya, bunganya jangan, itu baru adil."
- "Gue kira semua pinjol mau ilegal ataupun legal, lagi pula yang legal bunganya juga gede banget."

d. Peran Pemerintah dan OJK dalam Mengatur Pinjol

Ada banyak komentar yang mengkritik pemerintah dan OJK karena dianggap kurang efektif dalam mengawasi pinjol. Beberapa komentar berharap agar ada regulasi yang lebih ketat untuk melindungi konsumen dari praktik yang merugikan.

Contoh Komentar:

- "Seharusnya semua aplikasi Pinjol harus di nonaktifkan biar tidak ada korban lagi."
- "Pemerintah harus mengajarkan arti kata tanggung jawab, minimal bilang bayar pokoknya saja."

e. Kebingungan Tentang Pembayaran Utang

Beberapa orang merasa bingung mengenai apakah mereka harus membayar bunga yang sangat tinggi atau cukup membayar pokok pinjaman saja. Banyak yang merasa bahwa bunga harus dibayar sesuai dengan ketentuan hukum, tetapi beberapa menginginkan solusi yang lebih adil.

Contoh Komentar:

- "Bayar pokoknya saja, bunganya jangan dibayar."
- "Mending gak usah ngutang, maksimalin dulu kekuatan kita."

3. Pembahasan

Hasil analisis sentimen terhadap 600 komentar TikTok yang membahas layanan pinjaman online menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memiliki persepsi negatif terhadap layanan tersebut. Dari keseluruhan data, 60% komentar termasuk dalam kategori negatif, 25% netral, dan hanya 10% yang bersifat positif. Sentimen negatif mencerminkan keresahan publik terhadap bunga tinggi, praktik penagihan yang kasar, dan minimnya perlindungan dari regulator. Sebaliknya, komentar positif sebagian besar menggarisbawahi kemudahan akses dan kecepatan proses pencairan dana, serta munculnya kesadaran tanggung jawab pribadi dalam melunasi utang.

Persentase komentar negatif yang dominan menunjukkan bahwa meskipun pinjaman online mampu menawarkan solusi keuangan cepat, masih banyak aspek yang perlu diperbaiki terutama terkait etika bisnis dan perlindungan konsumen. Temuan ini memperkuat hasil studi Riyanto dan Rasmini (2022) yang menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap platform pinjaman online di Indonesia masih rendah akibat banyaknya praktik tidak etis, seperti penyalahgunaan data dan penagihan intimidatif. Sementara itu, analisis

tematik berhasil mengidentifikasi enam tema utama yang muncul dari komentar pengguna, yaitu: (1) tanggung jawab membayar utang, (2) legalitas dan regulasi pinjol, (3) bunga dan biaya pinjaman yang tinggi, (4) penagihan yang kasar, (5) peran pemerintah dan OJK, serta (6) kebingungan dalam pembayaran utang. Tema yang paling dominan adalah tanggung jawab membayar utang, yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memiliki kesadaran moral dalam memenuhi kewajiban finansialnya, meskipun terbebani oleh kondisi pinjaman yang tidak ideal.

Temuan tematik ini selaras dengan studi sebelumnya oleh Rosavina et al. (2019) yang menunjukkan bahwa persepsi dan pengalaman pengguna terhadap pinjaman online sangat beragam dan dipengaruhi oleh regulasi, edukasi keuangan, serta transparansi layanan. Adanya tema tentang legalitas dan regulasi juga menunjukkan bahwa masyarakat masih banyak yang tidak memahami status hukum platform pinjaman online, yang dalam banyak kasus justru menyebabkan mereka terjebak dalam layanan ilegal. Hal ini sejalan dengan kajian Rusydiana (2021) yang menyatakan perlunya penguatan pengawasan dan edukasi publik dalam sektor fintech lending, khususnya dalam hal keterbukaan informasi mengenai status legalitas platform. Selain itu, munculnya tema kebingungan mengenai bunga dan pembayaran pokok menandakan kurangnya literasi keuangan digital di kalangan masyarakat pengguna layanan pinjol. Studi Morgan et al. (2019) menegaskan bahwa rendahnya literasi keuangan digital menjadi penghambat utama dalam adopsi fintech secara sehat dan berkelanjutan. Oleh karena itu, selain regulasi yang ketat, edukasi kepada pengguna perlu diperkuat untuk mencegah penyalahgunaan dan kesalahpahaman dalam pemanfaatan layanan pinjaman digital. Secara keseluruhan, baik dari sisi sentimen maupun tema, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pinjaman online masih sangat kritis. Hal ini menjadi indikator penting bagi regulator seperti OJK untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan mendorong industri fintech lending agar lebih transparan, adil, dan berpihak pada konsumen. Hasil analisis sentimen yang menunjukkan dominasi komentar negatif terhadap layanan pinjaman online di Indonesia sejalan dengan berbagai studi terdahulu. Riyanto & Rasmini (2022) menegaskan bahwa rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pinjol disebabkan oleh kurangnya transparansi, bunga tinggi, dan penagihan yang tidak manusiawi. Hal ini dipertegas oleh Chen & Huang (2022) yang mengungkapkan bahwa perlindungan konsumen dalam sektor pinjaman online masih lemah, khususnya di negara-negara berkembang.

Tema tanggung jawab membayar utang, yang menjadi dominan dalam temuan ini, menunjukkan adanya kesadaran moral di tengah ketidaknyamanan layanan. Studi Yum et al. (2012) menunjukkan bahwa norma sosial turut mempengaruhi perilaku pembayaran utang di platform digital, khususnya dalam lingkungan yang sarat tekanan moral. Kemudian, tema legalitas dan regulasi yang muncul menguatkan temuan Rusydiana (2021) yang menyatakan bahwa masyarakat masih belum memiliki pemahaman yang utuh tentang legalitas platform pinjol, yang menyebabkan mereka terjebak dalam pinjaman ilegal. Selain itu, tingginya bunga dan biaya pinjaman juga menjadi perhatian besar. Iyer et al. (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa algoritma penilaian kredit di fintech lending dapat menimbulkan ketimpangan jika tidak diawasi dengan ketat. Hal ini sejalan dengan laporan Emekter et al. (2015) yang menemukan bahwa risiko gagal bayar meningkat signifikan seiring dengan peningkatan bunga dan durasi pinjaman.

Kemunculan tema tentang lemahnya peran pemerintah dan OJK juga senada dengan pendapat Hadad (2017), yang menyebut bahwa meskipun regulasi sudah mulai dikembangkan, implementasinya masih belum efektif dalam mencegah penyalahgunaan oleh platform nakal. Jagtiani & Lemieux (2018) bahkan menyebutkan bahwa penetrasi

fintech di wilayah underserved seringkali tidak dibarengi dengan perlindungan konsumen yang memadai. Tema kebingungan dalam pembayaran utang menggambarkan rendahnya literasi keuangan digital, sebagaimana disorot oleh Morgan et al. (2019). Mereka menyatakan bahwa pemahaman pengguna tentang bunga, cicilan, dan kewajiban hukum dalam kontrak digital masih sangat terbatas. Dalam konteks lokal, Rosavina et al. (2019) juga mengamati bahwa rendahnya literasi ini menyebabkan UMKM dan individu sering tidak sadar akan konsekuensi penggunaan pinjol secara berlebihan. Akhirnya, pentingnya edukasi dan transparansi dikonfirmasi oleh studi Gomber et al. (2018) yang menekankan bahwa keberhasilan fintech sangat tergantung pada kejelasan informasi dan desain platform yang ramah pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan pinjaman online (pinjol) di Indonesia secara umum masih didominasi oleh sentimen negatif, di mana sebanyak 60% komentar mengindikasikan kekecewaan terhadap tingginya bunga, praktik penagihan yang tidak etis, serta lemahnya perlindungan konsumen. Sebanyak 25% komentar bersifat netral, mencerminkan adanya kebutuhan informasi yang lebih transparan terkait legalitas dan mekanisme pinjaman, sementara hanya 10% yang menunjukkan sentimen positif, umumnya menyoroti kemudahan akses dan pentingnya tanggung jawab pribadi dalam membayar utang. Dari sisi analisis tematik, terdapat enam tema utama yang berhasil diidentifikasi, yaitu tanggung jawab membayar utang, legalitas dan regulasi, bunga pinjaman yang tinggi, praktik penagihan yang kasar, peran pemerintah dan OJK, serta kebingungan dalam pembayaran. Tema yang paling dominan adalah tanggung jawab membayar utang, yang menunjukkan adanya kesadaran moral masyarakat terhadap kewajiban finansial, meskipun dihadapkan pada sistem pinjaman yang dianggap merugikan. Temuan ini sejalan dengan literatur sebelumnya yang menekankan perlunya perlindungan konsumen, peningkatan literasi keuangan digital, dan penguatan regulasi agar industri fintech lending dapat tumbuh secara inklusif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan pengawasan terhadap pinjaman online, baik dari sisi legalitas maupun perlakuan terhadap konsumen, menjadi langkah penting untuk menjaga keseimbangan antara inovasi finansial dan keadilan sosial.

5.2 SARAN

Berdasarkan temuan dan analisis dalam penelitian ini, peneliti menyampaikan beberapa saran bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, termasuk responden dari berbagai wilayah Indonesia dan berbagai kelompok demografis. Penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan campuran (mixed-method) dengan menambahkan survei kuantitatif atau wawancara mendalam untuk memperkaya temuan dari media sosial.

6. PENGAKUAN

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Garut, khususnya Departemen/Bisnis Digital yang telah memberikan dukungan akademik dalam penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para responden dan pengguna media sosial yang komentarnya menjadi sumber data penelitian ini.

Selain itu, apresiasi diberikan kepada tim editorial Indonesian Journal of Digital Business yang telah memberikan kesempatan untuk mempublikasikan karya ilmiah ini. Penelitian ini

tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, dan kontribusi dari berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Bachmann, A., Becker, A., Buerckner, D., Hilker, M., Kock, F., Lehmann, M., ... & Funk, B. (2011). Online peer-to-peer lending—a literature review. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16(2), 1–18.
- Balyuk, T. (2019). Financial innovation and borrowers: Evidence from peer-to-peer lending. *Rotman School of Management Working Paper*, (2802220).
- Berg, T., Burg, V., Gombović, A., & Puri, M. (2020). On the rise of fintechs: Credit scoring using digital footprints. *The Review of Financial Studies*, 33(7), 2845–2897.
- Butler, A. W., Cornaggia, J., & Gurun, U. G. (2016). Do local capital market conditions affect consumers' borrowing decisions? *Management Science*, 62(3), 741–759.
- Chen, X., & Huang, B. (2022). Consumer protection in peer-to-peer lending: A comparative study. *Journal of Consumer Policy*, 45(2), 287–312.
- Chen, Y., Huang, Y., & Ye, D. (2018). Credit allocation under peer-to-peer lending: Evidence from Funding Circle. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3112287>
- Cumming, D., & Hornuf, E. (2018). *The economics of crowdfunding: Startups, portals and investor behavior*. Palgrave Macmillan.
- Cumming, D., Meoli, M., & Vismara, S. (2020). Investors' choices between cash and voting rights: Evidence from dual-class equity crowdfunding. *Research Policy*, 49(4), 103912.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*. World Bank Publications.
- Emekter, R., Tu, Y., Jirasakuldech, B., & Lu, M. (2015). Evaluating credit risk and loan performance in online peer-to-peer (P2P) lending. *Applied Economics*, 47(1), 54–70.
- Freedman, S., & Jin, G. Z. (2017). The information value of online social networks: Lessons from peer-to-peer lending. *International Journal of Industrial Organization*, 51, 185–222.
- Fungáčová, Z., & Weill, L. (2015). Understanding financial inclusion in China. *China Economic Review*, 34, 196–206.
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220–265.
- Hadad, M. D. (2017). Financial technology (fintech) di Indonesia. Kuliah Umum tentang Fintech, Indonesia Banking School.
- Hu, Y., Li, Y., & Hu, H. (2019). Factors influencing the adoption of P2P lending: An empirical study in China. *Electronic Commerce Research and Applications*, 33, 100823.
- Iyer, R., Khwaja, A. I., Luttmer, E. F., & Shue, K. (2016). Screening peers softly: Inferring the quality of small borrowers. *Management Science*, 62(6), 1554–1577.
- Jagtiani, J., & Lemieux, C. (2018). Do fintech lenders penetrate areas that are underserved by traditional banks? *Journal of Economics and Business*, 100, 43–54.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, 44(2), 544–564.
- Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2019). Mobile banking use: A comparative study with Brazilian and US participants. *Computers in Human Behavior*, 99, 132–140.
- Milne, A., & Parboteeah, P. (2016). The business models and economics of peer-to-peer lending. *European Credit Research Institute Research Report*, 17, 1–33.

- Morgan, P. J., Huang, B., & Trinh, L. Q. (2019). The need to promote digital financial literacy for the digital age. *ADB Working Paper Series*, 947.
- Morse, A. (2015). Peer-to-peer crowdfunding: Information and the potential for disruption in consumer lending. *Annual Review of Financial Economics*, 7, 463–482.
- Philippon, T. (2016). The fintech opportunity. *National Bureau of Economic Research Working Paper*, 22476.
- Rau, P. R. (2020). Law, trust, and the development of crowdfunding. *SSRN Working Paper*. <https://ssrn.com/abstract=2989056>
- Riyanto, S., & Rasmini, N. K. (2022). Determinants of peer-to-peer lending adoption in Indonesia: An extended technology acceptance model approach. *Journal of Financial Services Marketing*, 27(3), 156–168.
- Rosavina, M., Rahadi, R. A., Kitri, M. L., Nuraeni, S., & Mayangsari, L. (2019). P2P lending adoption by SMEs in Indonesia. *Qualitative Research in Financial Markets*, 11(2), 260–279.
- Rusydiana, A. S. (2021). Bagaimana mengatur fintech syariah di Indonesia? Pendekatan interpretive structural modeling (ISM). *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 73–89.
- Serrano-Cinca, C., Gutiérrez-Nieto, B., & López-Palacios, L. (2015). Determinants of default in P2P lending. *PLoS One*, 10(10), e0139427.
- Tang, H. (2019). Peer-to-peer lenders versus banks: Substitutes or complements? *The Review of Financial Studies*, 32(5), 1900–1938.
- Yum, H., Lee, B., & Chae, M. (2012). From the wisdom of crowds to my own judgment in microfinance through online peer-to-peer lending platforms. *Electronic Commerce Research and Applications*, 11(5), 469–483.
- Ziegler, T., Shneor, R., Wenzlaff, K., Odorovic, A., Johanson, D., Hao, R., & Ryll, L. (2020). *The Global Alternative Finance Market Benchmarking Report*. Cambridge Centre for Alternative Finance.