

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang memiliki fungsi, tugas dan wewenang dalam hal pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan terhadap seluruh kegiatan di Sektor Jasa Keuangan. Sektor Jasa Keuangan yang dimaksud meliputi sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya. Dalam hal ini, *Financial Technology (Fintech)* termasuk kedalam ranah tugas, fungsi dan wewenang OJK.

Terdapat beberapa jenis *Financial Technology (Fintech)* yang hadir di Indonesia dan termasuk kedalam ranah wewenang OJK. Salah satu jenis *fintech* yang sedang menjadi tren adalah *Fintech Peer to peer lending (P2P Lending)* atau lebih dikenal dengan platform Pinjaman *Online* (Pinjol). Pinjaman *Online* (Pinjol) merupakan platform yang mempertemukan pihak pemberi pinjaman (*lender*) dengan pihak peminjam (*borrower*) dalam rangka mengadakan perjanjian pinjam meminjam uang rupiah melalui suatu sistem elektronik atau aplikasi yang terhubung dengan internet. Sehingga proses peminjaman dana berlangsung dengan lebih cepat dan efisien.¹

P2P Lending atau Pinjaman *Online* (Pinjol) ini mulai menjadi tren sejak pandemi covid-19 melanda Indonesia. Bahkan hingga kini, Pinjaman *Online*

¹ www.ojk.go.id (Diakses pada 3 Oktober 2022, 09:15)

semakin ramai digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Platform Pinjaman *Online* hadir untuk membantu masyarakat untuk memperoleh pinjaman dana secara cepat dan praktis. Peminjam hanya perlu melengkapi identitas dan melakukan validasi data melalui aplikasi. Selanjutnya, peminjam menentukan jumlah pinjaman yang dibutuhkan dan alasan peminjaman. Kemudian, pihak Pinjaman *Online* akan menganalisis risiko, dan mencarikan dana dari pemberi pinjaman (*lender*). Setelah pemberi pinjaman bersedia, maka dana akan segera disalurkan ke peminjam oleh pihak Pinjaman *Online* tersebut.

Kemudahan ini membuat banyak masyarakat mengandalkan Pinjaman *Online* untuk memperoleh dana secara instan. Hal ini juga menjadi peluang bagi para oknum penyelenggara Pinjaman *Online*. Sehingga muncul banyak penyelenggara Pinjaman *Online* yang tidak memiliki izin dari OJK (ilegal), yang beroperasi di Indonesia. Ironisnya, kebanyakan penyelenggara Pinjaman *Online* ini tidak memperhatikan etika dalam berbisnis. Pinjol ilegal ini seringkali memberikan pinjaman dengan bunga yang tinggi, serta melakukan penagihan kepada peminjam dengan cara yang kurang etis.

Salah satunya adalah kasus pinjol ilegal “*Karib Bro*” yang berhasil ditangani oleh kepolisian. Bareskrim polri menjelaskan bahwa platform pinjol *Karib Bro* tersebut tidak terdaftar dan tidak memiliki izin di OJK (ilegal). Berdasarkan laporan yang diterima, pinjol ilegal tersebut telah menjalankan bisnisnya dan melakukan penagihan kepada para nasabah dengan cara mengirim

pesan berisi ancaman dan penghinaan yang meneror nasabah.² Sehingga hal ini sangat meresahkan dan merugikan masyarakat yang menjadi korban pinjol ilegal tersebut. Kasus ini ditindaklanjuti oleh kepolisian dan para tersangka yang menjalankan pinjol ilegal tersebut dikenakan UU ITE.

Kurangnya literasi keuangan masyarakat Indonesia adalah salah satu faktor yang menyebabkan banyaknya korban dari Pinjaman *Online* ilegal. Masyarakat tidak bisa membedakan mana Pinjaman *Online* yang terdaftar di OJK dan mana yang ilegal, karena tidak mengetahui ciri dan kriterianya. Dilihat dari hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2022, tingkat literasi keuangan dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia tahun 2022 masing-masing mencapai 49,68% dan 85,10%. Hal ini menunjukkan mudahnya akses ke produk jasa keuangan, tidak dibarengi dengan literasi keuangan masyarakat. Dengan kata lain, masyarakat cenderung “asal pakai” produk jasa keuangan dan kurang memperhatikan perjanjian, risiko, dan legalitas dari produk jasa keuangan tersebut.

Maraknya Pinjaman *Online* ilegal dan banyaknya masyarakat yang menjadi korban ini mengancam reputasi Otoritas Jasa Keuangan. Karena, sebagai lembaga regulator di sektor jasa keuangan Indonesia, seharusnya OJK menjalankan peran dan fungsinya untuk mengatur dan mengawasi para penyelenggara Pinjaman *Online* tersebut. Hal ini merupakan bentuk perlindungan konsumen dan masyarakat dari Pinjaman *Online* Ilegal. Akan tetapi, maraknya

² Chaterine, “4 Tersangka Kasus Pinjol Ilegal ditangkap di Jakarta”, Kompas.com, 30 Maret 2022, <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/30/17215651/4-tersangka-kasus-pinjol-ilegal-ditangkap-di-jakarta>

penyelenggara Pinjaman *Online* ilegal masih beroperasi di Indonesia ini seakan menggambarkan kepada masyarakat bahwa, OJK belum mampu mengatur dan mengawasi para pelaku usaha di sektor jasa keuangan yang nakal, sehingga masih banyak Pinjaman *Online* Ilegal yang beroperasi dan merugikan masyarakat.

Oleh karena itu, seharusnya fenomena maraknya pinjaman online ilegal yang merugikan masyarakat ini menjadi sebuah peringatan bagi OJK untuk segera mengantisipasi krisis yang mungkin akan terjadi dan mengancam reputasi OJK. Mengingat OJK adalah lembaga yang terhitung baru 10 tahun beroperasi di Indonesia, reputasi OJK baru terbentuk dan harus dipertahankan agar terus terbentuk kearah positif. Untuk itu, OJK harus mampu membaca situasi dan mengidentifikasi hal yang berpotensi menjadi krisis dengan baik agar mampu mempertahankan reputasinya. Komunikasi Organisasi, dan Komunikasi Krisis menjadi faktor penting bagi suatu lembaga dalam menghadapi isu yang mengancam reputasinya.

Terlebih lagi, Kini Indonesia tengah memasuki era digital, dimana penyebaran informasi berlangsung dengan cepat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimanakah Komunikasi Krisis Situasional dalam mempertahankan Reputasi Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dilihat dari perspektif *Situational Communication Crisis Theory*, ditengah maraknya kasus Pinjaman *Online* Ilegal, yang tentunya merugikan masyarakat dan berdampak negatif terhadap reputasi OJK selaku regulator di sektor jasa keuangan Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis merumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut.

Bagaimanakah Komunikasi Krisis Situasional dalam mempertahankan Reputasi Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dilihat dari perspektif *Situational Communication Crisis Theory*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Komunikasi Krisis Situasional dalam mempertahankan Reputasi Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dilihat dari perspektif *Situational Communication Crisis Theory*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Kegunaan Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan Ilmu Komunikasi pada umumnya, khususnya pada ilmu Hubungan Masyarakat, ilmu Komunikasi Organisasi, dan ilmu Komunikasi Krisis.

- Penelitian ini diharapkan dapat berguna menjadi referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

2) Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

- Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dalam melihat dan menangani situasi krisis komunikasi yang terjadi didalam lembaga.
- Masyarakat untuk mengedukasi tentang *Fintech* Pinjaman *Online* sekaligus meningkatkan literasi keuangan masyarakat.
- Pembuat regulasi di bidang Jasa Keuangan



1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini tersusun seperti berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab ini diuraikan Latar belakang masalah, Rumusan masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian baik secara teoritis dan secara praktis, serta Sistematika penelitian yang menjadi rangka awal dalam penelitian ilmiah.

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Pada Bab kedua ini terdapat beberapa sub yaitu Penelitian terdahulu yang relevan, dan menjelaskan teori dan konsep yang mejadi pisau analisis penelitian, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ketiga ini diuraikan tentang Paradigma penelitian, Metode penelitian, Pendekatan penelitian, Teknik pengumpulan data, Informan penelitian, Teknik uji keabsahan data, serta Teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab keempat ini diuraikan terkait deskripsi wilayah penelitian, profil informan penelitian, penyajian data hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab terakhir ini diuraikan terkait kesimpulan dan saran dari peneliti.