

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju berdampak pula pada kegiatan bertransaksi dalam lembaga pembiayaan. Transaksi pembiayaan mengalami proses digitalisasi, yang karena proses ini berdampak atas sebuah kemudahan bertransaksi secara online atau istilah populernya disebut dengan *financial technology*. *Financial technology* adalah kegiatan yang memfokuskan untuk pembangunan sistem model, nilai, dan proses kegiatan produk dari finansial seperti obligasi, perjanjian dan uang (Freedman, 2006).

Salah satu produk *financial technology* atau fintech di Indonesia adalah peer to peer lending atau pinjaman online. Dalam POJK No. 77 /POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi menggunakan istilah Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi untuk mendefinisikan pinjaman online. POJK tersebut memberikan definisi layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi sebagai penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet (Freedman, 2006).

Pinjaman online dilakukan melalui situs atau aplikasi *smartphone* resmi penyedia layanan. Dengan mengisi identitas diri dan melampirkan dokumen persyaratan secara lengkap, pihak penyedia pinjaman online akan melakukan pengecekan, analisis, dan verifikasi data. Sederhananya, pengajuan pinjaman online dapat dilakukan melalui situs atau aplikasi *smartphone* resmi penyedia layanan. Dengan mengisi identitas diri dan melampirkan dokumen persyaratan secara lengkap, pihak penyedia pinjaman online akan melakukan pengecekan, analisis, dan verifikasi data. Jika dirasa layak untuk mendapatkan dana pinjaman online, Anda akan diminta untuk menandatangani kontrak perjanjian pinjaman. Setelah itu, barulah dana pinjaman akan dikirimkan dan nasabah harus melunasi cicilannya setiap bulan. Melalui proses *credit monitoring* serta penagihan, penyedia pinjaman online akan memastikan bahwa nasabah melakukan pengembalian dana sesuai dengan perjanjian (jpnn.com, 2019)

Namun sayangnya, POJK tersebut belum mampu menjangkau kepentingan perlindungan hukum terhadap pemberi pinjaman atau platform online apabila terjadi gagal bayar atau kredit macet (Tampubolon, 2019). Selain itu, diperlukan regulasi yang mengatur mengenai mekanisme hukum apabila penerima pinjaman gagal bayar atau tidak melakukan kewajibannya dengan tepat waktu. Peraturan tersebut sangat diperlukan melihat perkembangan penyelenggara bisnis pinjaman online sudah sangat berkembang di Indonesia.

Akses pinjaman online dilakukan dengan cara mengunduh aplikasi pinjam online di *playstore* atau *appstore*. Setelah di download aplikasi pinjam online, kemudian mengisi formulir peminjaman online dan melakukan persetujuan untuk

melakukan pinjaman online. Setelah dilakukan persetujuan, pinjaman online akan ditransfer secara langsung melalui rekening (Quiserto, 2018). Batas waktu pinjaman online maksimal 3 bulan, ada juga 4 sampai 6 bulan (Wire, 2021). Beberapa individu ada yang tidak mampu membayar kan pinjaman online. Hal ini dikarenakan dengan kondisi keuangan dan masa waktu yang begitu singkat. Seseorang yang tidak mampu membayarkan pinjaman online nya akan ditelpon oleh *desk call* untuk meminta pelunasan terkait dengan pinjaman online. Seseorang yang tidak membayarkan pinjaman online cenderung akan merasa takut dan juga merasa terganggu karena dirinya di teror oleh *desk call*. Hal ini menunjukkan bahwa seseorang yang yang diteror cenderung merasa dirinya tidak tenang dan merasa cemas. Seseorang yang merasa tidak tenang dan cemas memiliki kesejahteraan psikologis yang tidak baik (Hidayat & Renata, 2013).

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tingkat wanprestasi itu meningkat sebesar 8,27 persen dari Juni 2020 yang masih berada di level 6,13 persen. (Kompas. Com, 2020). Tingkat keberhasilan dalam membayar pinjaman online mencapai 98,55 persen. Angka itu turun menjadi 96,35 persen pada Desember 2019, lalu menjadi 95,78 persen pada kuartal I 2020 atau pada musim covid-19 (Savitri, 2020). Pinjaman online mengacu pada utang yang harus dibayarkan oleh seseorang dan apabila tidak dibayar maka akan memiliki dampak pada diri individu. Hal ini sesuai dengan pernyataan melalui Tribun (2015) bahwa satu permasalahan dalam utang mau tidak mau menimbulkan perasaan tidak aman, was-was, khawatir, atau bahkan mengalami stress. Hal ini berkaitan dengan kesejahteraan psikologis seseorang yang dimana seseorang yang tidak tenang

karena ada masalah dalam dirinya. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Gathergood (2012) menemukan bahwa mereka yang berjuang untuk melunasi hutang bisa mengalami masalah kesehatan mental, depresi, dan kecemasan yang parah dua kali lebih besar daripada seseorang yang tidak mengalami masalah utang.

Menurut Ryff (1995) *psychological well being* adalah pencapaian penuh dari potensi psikologis individu dan suatu keadaan ketika individu dapat menerima kekuatan serta diri apa adanya, mengembangkan relasi yang positif dengan orang lain, menjadi pribadi yang mandiri, mampu mengendalikan lingkungan sekitarnya, memiliki tujuan serta makna hidup dan terus bertumbuh secara personal. Sejalan dengan Pendapat Ryff tersebut Huppert (2009) mengatakan bahwa *psychological well being* ialah kemampuan individu dalam menjalani hidup dengan baik, hal itu di wujudkan dengan mengkombinasikan perasaan baik dan juga bisa berfungsi secara efektif. Ryff (1989) mengemukakan enam dimensi *psychological well being*, yaitu: penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan dalam lingkungan, tujuan dalam hidup dan pengembangan diri.

Dalam data yang dipaparkan, pada Maret ke April 2020 juga terjadi perlambatan penyaluran. Penyaluran dana melalui pinjaman online hanya naik 3,57 persen yaitu sebesar Rp102,53 triliun. Sementara penyaluran di periode pada tahun yang sama sebelumnya pinjaman online bisa naik 11,48 persen dari Maret ke April 2019 dari nilai Rp33,20 triliun menjadi Rp37 triliun. (Jannah, 2020).

Berdasarkan data hasil penelitian Kurniasari, Rusmana, dan Budiman (2019) menunjukkan bahwa 16% orang memiliki *psychological well being* yang berada pada kategori tinggi. Individu dengan kategori *psychological well being* yang sedang memiliki persentase terbanyak yaitu 46%, sedangkan yang berada pada kategori rendah yaitu sebanyak 38%. Individu yang memiliki tingkat *psychological well being* yang rendah memiliki ciri-ciri perilaku yaitu tidak percaya diri, bergantung pada orang lain, mengalami kesulitan untuk menjalin hubungan yang baik dengan orang lain, belum memiliki tujuan hidup, serta mengalami kesulitan untuk terbuka dengan pengalaman yang baru. Berdasarkan presentase tersebut menunjukkan masih sangat sedikit individu yang memiliki *psychological well being* yang baik, hal ini membuat individu masih sangat rentan mengalami masalah-masalah yang disebabkan oleh rendahnya tingkat *psychological well being* seperti stress, depresi, merasa putus asa, masuk dalam pergaulan yang menyimpang bahkan kasus-kasus bunuh diri.

Hal ini juga diperkuat dengan wawancara yang dilakukan peneliti. Peneliti melakukan wawancara pada bulan Maret 2021 kepada orang yang gagal dalam melakukan peminjaman online. Jumlah partisipan yang diambil yaitu sebanyak 8 orang. Hasil wawancara menunjukkan bahwa 6 dari 8 orang tersebut kurang memiliki aspek-aspek dari *psychological well being*. Pada aspek penerimaan diri, subjek masih merasa kurang menerima dirinya yang dimana diteror secara terus menerus oleh *desk call*. Subjek terus ditelpon dan di WA setiap saat untuk mengingatkan terkait pembayaran utang atau pinjaman online akan tetapi subjek belum memiliki uang untuk melunaskan pinjaman online.

Pada aspek hubungan positif dengan orang lain subjek masih merasa sulit dalam pembayaran peminjaman online. Subjek merasa bahwa teman-temannya tidak ada yang membantunya dan bahkan teman-temannya diteror oleh pihak desk call untuk menghubungi subjek dalam membayar utang. Pada aspek kemandirian, subjek merasa tidak mampu secara mandiri membayar peminjaman online. Subjek merasa bahwa dirinya tidak memiliki uang yang banyak untuk bayar pinjaman online dan memilih untuk lari dari masalahnya.

Pada aspek penguasaan terhadap lingkungan, subjek merasa bahwa teman serta orangtuanya di telpon untuk melunaskan pembayaran pinjaman online. Pinjaman online yang dilakukan disubjek bernominal besar dan memilih untuk keluarganya yang melunaskan utangnya yaitu pinjaman online. Pada aspek Pertumbuhan pribadi subjek masih merasa ingin tetap berada di zona aman yaitu diam dan lari dari masalah pembayaran pinjaman online. Hal ini dilakukan dengan cara memblokir semua kontak teman dan keluarga serta menghapus akun sosial media agar tidak dicari tahu oleh orang lain. Berdasarkan pemaparan subjek di atas menunjukkan bahwa individu kurang memiliki *psychological well being* dalam dirinya dengan Kurang terpenuhi aspek aspek kesejahteraan psikologis yang ada yaitu penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan dalam lingkungan, tujuan dalam hidup, dan pengembangan diri

Seharusnya individu memiliki *psychological well being* yang tinggi, karena menurut hasil penelitian Misero dan Hawadi (dalam Savitri & Listiyandini, 2017) didapatkan bahwa individu yang memiliki *psychological well being* yang baik mampu merasakan kesenangan, mampu terhindar dari stress, efektif dalam memecahkan masalah, dan memiliki komitmen terhadap pencapaian apa yang diinginkannya. Hal ini mengindikasikan bahwa *psychological well being* yang baik pada individu tampak dari keberfungsian yang optimal pada seluruh aspek perkembangan psikologis, yaitu perasaan dan emosi yang positif mengenai diri sendiri, mampu menyelesaikan masalah, dan juga adanya keterhubungan secara sosial. Sejalan dengan hal itu Mawarpury dan Marty (dalam Azalia, Muna, & Rusdi, 2018) berpendapat bahwa individu yang merasa sejahtera akan mampu untuk memperluas atau membuka persepsinya untuk masa depan sehingga membentuk suatu *psychological well being*, yaitu suatu kondisi pada individu tanpa adanya distress psikologis.

Pentingnya kesejahteraan psikologis pada gagal bayar pinjaman online adalah menumbuhkan kesadaran seseorang akan membayar utang dan pinjaman online. Hal ini berujuan untuk membuat seseorang lebih tenang dan juga tidak khawatir akan masalah utang. Hal ini dibantu dengan pernyataan dari Akhtar (dalam Prabowo, 2016) bahwa *psychological well being* dapat membantu individu untuk menghasilkan emosi yang positif, merasakan kepuasan dalam hidup dan rasa bahagia, mengurangi depresi yang di alami dan juga mengurangi perilaku yang bersifat negatif pada individu.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi *psychological well being* diantaranya: Hardjo dan Novita (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa dukungan sosial dapat mempengaruhi *psychological well being*. Selanjutnya harga diri, Susanti (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa harga diri dapat mempengaruhi *psychological well being*. Linawati dan Desiningrum (2017) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa religiusitas dapat mempengaruhi *psychological well being*. Penelitian lain dari Khoirunnisa dan Ratnaningsih (2016) menemukan bahwa optimisme dapat mempengaruhi *psychological well being*. Selanjutnya, Maulida dan Sari (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa memaafkan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *psychological well being*. Savitri dan Listiyandini (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa *mindfulness* juga dapat mempengaruhi *psychological well being*. Nurhayati, Akbar, dan Mayangsari (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa *perfeksionisme* dapat mempengaruhi *psychological well being*. Selain itu, Sawitri dan Siswati (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa *self-compassion* dapat mempengaruhi *psychological well being*.

Berdasarkan dari faktor-faktor yang tertulis diatas peneliti memilih faktor dukungan sosial sebagai faktor yang mempengaruhi *psychological well being*. Dukungan sosial dipilih sebagai faktor karena sejalan dengan penelitian Hardjo dan Novita (2015) menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara

dukungan sosial dengan *psychological well being* pada individu. Lebih khususnya penelitian ini menggunakan dukungan sosial yang bersumber dari keluarga. Hal ini dikarenakan individu yang merasa kurang mendapat kasih sayang oleh keluarga akan menderita batinnya. Kesehatannya pun akan terganggu dan memungkinkan kecerdasannya akan terhambat pertumbuhannya, perilakunya pun akan menjadi nakal, bandel, keras kepala dan menimbulkan sikap negatif lainnya (Panuju & Umami, 1999) hal ini tentu bertolakbelakang dengan *psychological well being*. Rasa kasih sayang adalah kebutuhan jiwa yang paling mendasar dan pokok dalam hidup manusia dan kasih sayang merupakan bagian dari aspek dukungan sosial yaitu dukungan emosional sehingga secara langsung dukungan sosial keluarga menjadi faktor pada *psychological well being*.

Menurut Sarafino dan Smith (2011) dukungan sosial keluarga (*Family Social Support*) mengarah pada kesenangan yang dirasakan individu, penghargaan akan kepedulian, atau dukungan sebenarnya yang dapat diraih di dalam jaringan sosial seperti keluarga, dengan dukungan yang dirasakan akan menjadi sangat penting dan membuat individu merasa dicintai dan dihargai. Menurut Friedman, Bowden, & Jones (2010) sumber utama dukungan sosial keluarga adalah keluarga inti seperti suami, istri, saudara kandung, dan anak. House (1944) berpendapat bahwa ada empat dimensi dukungan sosial, yaitu: a) Dukungan emosional, merupakan bentuk dukungan yang membuat individu memiliki perasaan nyaman, karena mencakup ungkapan empati. b) Dukungan penghargaan, yaitu suatu ungkapan yang positif dalam bentuk dorongan maju. c) Dukungan instrumental,

merupakan dukungan yang melibatkan pemberian informasi, saran atau umpan balik tentang situasi dan kondisi individu dan d) dukungan persahabatan.

Psychological well being menurut Lawton (dalam Dayton et al., 2001) merupakan pusat dari kualitas hidup karena berfungsi sebagai evaluasi dalam kompetensi seseorang dan persepsi kualitas hidup disemua aspek kehidupannya saat ini. Sejalan dengan hal itu menurut Ryff (1995) tingkat *psychological well being* yang tinggi pada seseorang dapat di lihat dari kemampuan dalam melakukan dan menentukan perilaku secara mandiri, mampu menyesuaikan lingkungannya sehingga bisa mengelola kebutuhan dan tuntutan dalam hidup, mampu mengembangkan diri dan terbuka terhadap hal-hal baru, mampu membangun hubungan yang hangat dengan orang lain, memiliki tujuan dan makna hidup dan dapat melihat secara positif terhadap kehidupannya saat ini.

Dukungan sosial secara umum sangat berkorelasi dengan *psychological well being* di sebagian besar budaya barat di mana ia telah dipelajari. Sebagai contoh, penelitian di Israel menemukan bahwa kepuasan hidup lebih tinggi pada orang dengan jaringan dukungan sosial yang kuat, dan bahwa ini sangat penting bagi imigran baru (Litwin dalam Huppert, 2009). Studi di Finlandia menunjukkan bahwa diantara imigran baru-baru ini, dukungan sosial aktif sangat penting untuk *psychological well being* (Jasinskaja-Lahti, Liebkind, Jaakkola, & Reuter dalam Huppert, 2009). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardjo dan Novita (2015) bahwa terdapat hubungan yang positif antara dukungan sosial dengan *psychological well being*.

Sanderson (dalam Hafid & Muhid, 2014) menjelaskan bahwa individu dengan dukungan sosial keluarga yang tinggi dan terpenuhi akan memiliki pemikiran yang lebih positif dalam situasi yang sulit dibandingkan dengan individu yang memiliki tingkat dukungan yang rendah. Individu juga percaya bahwa keluarga akan selalu ada untuk membantu, serta dapat mengatasi peristiwa yang dirasa bisa memunculkan stress berlebih. Mendapatkan berbagai jenis dukungan sosial dapat membantu seseorang secara langsung menghilangkan atau meminimalisir akibat negatif dari situasi pemicu stress berlebih. Hal ini tentunya dapat membantu individu dalam mencapai aspek-aspek *psychological well being* dalam kehidupannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, dalam penelitian ini terdapat rumusan masalah sebagai berikut: “apakah ada hubungan antara dukungan sosial keluarga dengan *psychological well being* pada pelaku gagal bayar pinjaman online (galbay pinjol) di Yogyakarta?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial keluarga dengan *psychological well being* pada pelaku gagal bayar pinjaman online (galbay pinjol) di Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan ilmu di bidang psikologi perkembangan dan psikologi klinis mengenai *psychological well being* pada gagal pinjaman online.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dapat membantu mengurangi permasalahan *Psychological Well-being* pada orang-orang yang gagal bayar pinjaman online melalui dukungan sosial keluarga.