

## MOTIVASI GENERASI Z DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PINJAMAN ONLINE DI KOTA BENGKULU

**Cindy Anela Dewilta**

*Universitas Bengkulu,*

[aneladewilta1@gmail.com](mailto:aneladewilta1@gmail.com)

**Muria Herlina**

*Universitas Bengkulu*

**Syahrio Marta Hila**

*Universitas Bengkulu*

[syahriomartha@gmail.com](mailto:syahriomartha@gmail.com)

### **Abstract:**

Online lending serves as a collateral free financial solution accessible through virtual platforms. This qualitative study examines the intrinsic and extrinsic motivations of young people in utilizing these services. Based on data gathered through observations and interviews using the snowball sampling technique with 17 informants, the findings reveal that external factors dominate the reasons for borrowing. Urgent needs such as settling housing expenses, tuition fees, and the negative impacts of digital gambling act as the primary catalysts, while self-driven or intrinsic motivations are notably low.

### **Keywords:**

Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, Generation Z, Online Lending

### **Abstrak:**

Pinjaman online merupakan solusi keuangan tanpa jaminan yang dapat diakses secara virtual. Penelitian ini menelaah motivasi intrinsik dan ekstrinsik kaum muda dalam menggunakan layanan tersebut melalui metode kualitatif. Berdasarkan data yang dikumpulkan lewat observasi dan wawancara dengan teknik snowball sampling terhadap 17 informan, terungkap bahwa faktor eksternal mendominasi alasan peminjaman. Kebutuhan mendesak untuk melunasi biaya hunian, pendidikan, serta dampak negatif dari perjudian online menjadi pemicu utama, sementara dorongan diri sendiri tercatat sangat rendah.

### **Kata Kunci:**

Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, Generasi Z, Pinjol

## Pendahuluan

Menurut (Kristina, 2021) dalam artikel Detikedu, penggunaan pinjaman online di Indonesia mulai terlihat pada sekitar tahun 2016 untuk membantu kelompok UMKM, dengan seiring pesatnya pertumbuhan internet, banyaknya pengguna *smartphone*, lalu lonjakan yang signifikan terjadi pada tahun 2018 sampai tahun 2019 dikarenakan makin banyaknya jasa layanan *fintech* yang bermunculan, baik itu yang legal maupun yang ilegal. Pada masa pandemi Covid- 19 di tahun 2020, kebutuhan dana semakin meningkat dikarenakan kondisi sulit pada saat itu. Bermula dari berkurangnya jam kerja sampai dengan pemutusan hubungan kerja (PHK) imbas dari adanya pandemi Covid-19 (Yogatama, 2021) dalam artikel Kompas.id.

Generasi muda terkhususnya generasi Z, memiliki kecenderungan dalam menggunakan teknologi di kehidupan sehari-hari, maka dari itu mereka lebih banyak tau mengenai penggunaan aplikasi termasuk dalam hal keuangan. Pinjol menjadi salah satu jasa layanan yang menjadi solusi bagi mereka yang membutuhkan dana tanpa harus melalui proses yang rumit. Salah satu faktor yang memotivasi generasi Z dalam menggunakan jasa pinjaman online ini adalah kebutuhan finansial yang mendesak. Banyaknya tantangan ekonomi seperti keperluan biaya pendidikan, kebutuhan sehari- hari, atau bahkan kebutuhan modal untuk usaha baru (Widjaja, 2022).

Berdasarkan data dari Asosiasi Fintech Pendanaan Indonesia (AFPI) yang dikutip dari artikel metronews, hingga Mei 2024 ada sebanyak 129 juta orang di Indonesia yang sudah memanfaatkan pelayanan fintech lending dengan total saluran dana mencapai Rp. 847,5 triliun (Buana, 2024). Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bengkulu pada tahun 2024, jumlah penduduk di Kota Bengkulu adalah sebanyak 391.117 jiwa pada tahun 2023 dan mengalami peningkatan di angka 397.321 di tahun 2024.

Menurut perwakilan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dikutip dalam artikel Radio Republik Indonesia (RR1), terdapat beberapa kasus di Kota Bengkulu yang dimana korban pinjaman online mengalami kesulitan dalam melunasi hutang akibat bunga yang tinggi dan proses penagihan yang dinilai melanggar etik (Bisri, 2023). Sejak tahun 2020, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sudah banyak menerima pengaduan terkait pelanggaran yang dilakukan penyedia layanan pinjaman online. Terdapat sekitar 19.711 pengaduan dari masyarakat terkait pinjaman online. sebanyak 9.270 tergolong pelanggaran berat dan 10.441 pengaduan tergolong pelanggaran ringan/sedang. Pelanggaran-pelanggaran tersebut diantaranya adalah seperti pencairan pinjaman tanpa persetujuan pemohon, ancaman penyebaran data pribadi, terror/intimidasi, dan penagihan dengan kata-kata kasar, serta pelecehan seksual (Kominfo Bengkulu Kota, 2024).

Tabel 1.1  
Data Usia Pengguna Pinjol Tahun 2023

oN	aisU	namajniP ialiN
1	<11	161M
2	11-34	T28,87
3	35-54	T17,9
4	>54	T1,9

Sumber: OJK, 2023

Tujuan generasi muda menggunakan layanan jasa pinjol adalah untuk memenuhi kebutuhan. Masalah mulai muncul ketika akhirnya peminjam tidak bisa membayar tagihan dari hutang yang sudah mereka pinjam. Menurut Yulianti (2024), pengguna pinjol yang tidak mampu melunasi hutang sering kali mendapatkan ancaman, bocornya privasi, sehingga bisa menurunkan rasa aman (kebutuhan rasa aman). Hal ini memiliki relevansi dengan kesejahteraan sosial berdasarkan pernyataan (Purwowibowo, 2023) yang menyatakan bahwa kesejahteraan sosial adalah suatu keadaan sejahtera dari seseorang atau juga kelompok yang merujuk pada terpenuhinya derajat kesehatan, keamanan, kemakmuran materi, tingkat partisipasi, dan kondisi lainnya.

a. Motivasi

Menurut Herawati (2023) dalam bukunya yang berjudul “Motivasi dalam Pendidikan” menjelaskan bahwa motivasi adalah kekuatan dari seseorang yang menyebabkan antusiasme dalam melakukan kegiatan, yang dibedakan menjadi motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Menurut (Alyusri, 2023), motivasi intrinsik adalah motivasi yang didorong oleh faktor dalam diri seseorang yang dapat dibentuk oleh keinginan dan harapan. Menurut (Cahyono, 2022), motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang menjadi aktif dan berfungsi karena adanya pengaruh dari luar. Indikator dari motivasi ekstrinsik adalah lingkungan sosial, imbalan, dan ancaman.

b. Generasi Z

Menurut Lubis & Handayani dalam buku “Generasi Z dan Entrepreneurship”, Generasi Z adalah generasi yang lahir setelah generasi milenial yang lahir dalam rentang waktu antara tahun 1995 sampai tahun 2010. Menurut Hastini (2020), generasi Z memiliki karakteristik seperti, memiliki intuitif terhadap teknologi, tidak memiliki rasa komitmen, memiliki reaksi yang cepat terhadap apapun, kurang berpikir panjang (impulsif), kurang memikirkan konskuensi, dan mementingkan kesenangan.

c. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Menurut Peraturan OJK Nomor 77/PJOK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Bab 1 Pasal 3, pinjaman online adalah jasa layanan keuangan yang mempertemukan pembeli dan penerima pinjaman dengan tujuan melakukan perjanjian pinjam

meminjam dalam bentuk mata uang rupiah melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet (Niskaromah, 2024). Berdasarkan pasal 6 POJK 77/2016, batas maksimum pinjaman yang ditetapkan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) kepada setiap penerima pinjaman adalah sebesar Rp. 2 Milyar. Besaran minimum pinjaman tergantung pada masing masing jasa layanan fintech, yang umumnya berkisar antara Rp. 100.000-Rp. 500.000 (Shalmont, 2023). Surat Edaran OJK Nomor 19/SEOJK.06/2023 dijelaskan bahwa batas maksimal peminjaman hanya di 3 tempat saja, batas operasional penagihan dibatasi hanya pada pukul 09.00 sampai dengan 20.00. Pengaturan bunga pinjol ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjadi 0,1% sampai 0,3% per hari berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 19/SEOJK.05/2023.

Penelitian yang dilakukan oleh Ageng Saepudin Kanda dan Ica Mawarni pada tahun 2024 yang berjudul “Analisis Generasi Muda Terjebak Pusaran Hutang Pinjaman Online Akibat *Lifestyle* Di Kota Cimahi”. Pada penelitian ini didapatkan bahwa pinjaman online atau pinjol dapat berdampak negatif bagi pola hidup mereka yang menggunakan jasa pinjol ini, termasuk adanya tekanan finansial, risiko penumpukan utang, dan berubahnya kebiasaan dalam menabung. Dalam hal ini penting adanya edukasi akan kesadaran terhadap risiko dari pinjaman online, juga edukasi pengelolaan keuangan dan alternatif yang lebih baik bagi generasi muda. Selain itu perlunya diperkuat regulasi dan pengawasan layanan pinjaman online untuk melindungi konsumen, terkhususnya anak muda (Kanda dan Mawarni, 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jeremy Zefanya Yaka Arvante pada tahun 2022 yang berjudul “Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online”. Dalam penelitian tersebut didapati hasil bahwa dampak yang ditimbulkan dari pinjaman online adalah saat penagihan pembayaran, merasa tidak nyaman, adanya terror, pemerasan, dan intimidasi. Hal ini diindikasikan bukan hanya melanggar hukum, tapi juga melanggar HAM Pasal 29 Ayat (1) dan Pasal 30. Masyarakat pengguna jasa pinjol berharap adanya perlindungan hukum dari pemerintah (Arvante, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Ridha Syuhada pada tahun 2023 yang berjudul “Analisis Pemahaman dan Motivasi Pelajar dalam Melakukan Transaksi Pinjaman Online Berdasarkan Perspektif konomi Islam (Studi pada Pelajar MAN 2 Kabupaten Bireuen). Hasil dari penelitian tersebut ditemukan bahwa terdapat 5 orang pelajar memahami layanan pinjol hanya sebagai layanan peminjaman dana tanpa tatap muka sedangkan tiga orang lainnya menyadari bahwa pentingnya legalitas dari layanan pinjaman online. Motivasi yang mendorong para pelajar menggunakan jasa layanan pinjaman online adalah karena prosesnya yang mudah dan cepat, pengaruh dari

lingkungan, juga karena munculnya keinginan untuk membeli suatu barang, kemudian ada juga pelajar yang mengaku meminjam dana karena ingin membuka usaha (Syuhada, 2023).

Tujuan dari penelitian yang berjudul *“Motivasi Generasi Z dalam Menggunakan Jasa Pinjaman Online di Bengkulu”* adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang melatarbelakangi keputusan Generasi Z dalam memanfaatkan layanan pinjaman online, serta memahami tujuan spesifik yang ingin dicapai oleh kelompok generasi tersebut melalui penggunaan fasilitas pembiayaan digital tersebut.

## **Metode**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, secara langsung peneliti terlibat dengan subjek penelitian untuk mendapatkan informasi mendalam tentang aspek sosial, budaya, maupun manusia. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah teknik *Snowball Sampling*, karena data pengguna pinjol yang bersifat rahasia membuat penelitian ini lebih cocok menggunakan teknik *snowball sampling*, dengan jumlah 17 Informan yang terdiri dari 11 Informan inti dan 6 Informan tambahan untuk menambah data yang belum lengkap. Lokasi penelitian adalah di Kota Bengkulu dan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **Hasil dan Pembahasan**

Menurut (Herawati, 2023) motivasi adalah kekuatan dari seseorang yang menyebabkan antusiasme dalam melakukan kegiatan, yang dibedakan menjadi motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah motivasi yang didorong oleh faktor dalam diri seseorang yang dapat dibentuk oleh keinginan dan harapan. Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang menjadi aktif dan berfungsi karena adanya pengaruh dari luar. Indikator dari motivasi ekstrinsik adalah lingkungan sosial, imbalan, dan ancaman.

### *1. Motivasi Intrinsik*

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa sebagian informan menggunakan pinjaman online bukan semata-mata karena tekanan eksternal, tetapi lebih karena dorongan dari dalam diri untuk memenuhi tanggung jawab pribadi dan mewujudkan kemandirian finansial. Motivasi intrinsik ini tampak pada informan DA, JA, dan SP, yang masing-masing terdorong oleh keinginan dan harapan untuk memperbaiki atau mempertahankan kondisi hidup. DA merasa bertanggung jawab atas kebutuhan keluarga meskipun belum memiliki pekerjaan tetap; JA terdorong memulai usaha sendiri dan memilih pinjaman online saat tidak ada sumber dana lain; sementara SP

berupaya membiayai kuliahnya secara mandiri setelah adiknya juga kuliah. Ketiganya menunjukkan dorongan kuat dari dalam diri yang mencerminkan tanggung jawab, kemandirian, dan harapan untuk berkembang. Temuan ini memperkuat teori bahwa motivasi intrinsik berasal dari dalam diri individu sebagai respons terhadap keinginan dan harapan dalam menghadapi tantangan hidup yang nyata.

## 2. *Motivasi Ekstrinsik*

Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang menjadi aktif dan berfungsi karena adanya pengaruh dari luar, dengan indikator lingkungan sosial, imbalan, dan ancaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan menggunakan pinjaman online karena dorongan dari luar diri mereka, mencakup pengaruh lingkungan sosial, kebutuhan akan imbalan tertentu, hingga tekanan atau kondisi yang mendesak dan tidak dapat dikendalikan. Informan seperti VA dan RR menggunakan pinjaman online untuk memenuhi gaya hidup, seperti membeli handphone, karena keinginan mengikuti standar sosial atau kebutuhan konsumtif dari lingkungan pergaulan, sehingga faktor lingkungan sosial sangat memengaruhi keputusan mereka. Selain itu, motivasi ekstrinsik juga terlihat dari informan seperti VJ, WH, M, dan PO yang terdesak keadaan, seperti kebutuhan mendesak membayar kos, cicilan, atau uang kuliah yang sebelumnya terpakai untuk kebutuhan lain, sehingga mereka menghadapi ancaman berupa kondisi darurat yang memaksa mereka mencari solusi cepat. Dalam beberapa kasus, seperti pada RSJ dan DSB, penggunaan pinjaman online dipicu kebutuhan akibat aktivitas judi online, dengan tekanan finansial besar dan kebutuhan dana cepat, sehingga faktor ancaman menjadi dominan. Secara keseluruhan, motivasi ekstrinsik sangat memengaruhi keputusan generasi Z menggunakan pinjaman online, karena tekanan lingkungan, kondisi ekonomi mendesak, dan ekspektasi sosial menjadi pendorong utama, yang menguatkan teori bahwa motivasi ini muncul dan aktif saat individu berada dalam tekanan dari luar dan harus segera bertindak dalam situasi mendesak.

## Kesimpulan

Beberapa informan diketahui memiliki lebih dari satu indikator motivasi dalam menggunakan pinjaman online. Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa motivasi ekstrinsik lebih dominan dibandingkan motivasi intrinsik. Motivasi intrinsik tercatat muncul sebanyak 4 kali, terdiri dari indikator keinginan yang muncul sebanyak 3 kali dan harapan 1 kali. Sementara itu, motivasi ekstrinsik ditemukan sebanyak 13 kali, dengan rincian indikator lingkungan sosial sebanyak 3 kali, imbalan 2 kali, serta ancaman 8 kali. Hal ini mengindikasikan bahwa keputusan informan untuk menggunakan pinjaman online umumnya dipengaruhi oleh faktor eksternal, terutama adanya ancaman yang dirasakan. Motivasi

ekstrinsik dalam hal ini tidak hanya muncul karena situasi tertentu, tetapi juga menunjukkan bahwa banyak generasi muda tidak memiliki akses ke sumber dana yang lebih stabil, seperti bantuan keluarga, beasiswa, atau lembaga keuangan resmi yang syaratnya lebih sulit. Pinjaman online dipilih karena dianggap sebagai cara paling cepat dan mudah, meskipun risikonya tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan finansial anak muda sering kali diambil karena tekanan keadaan, bukan karena perencanaan yang matang. Oleh kerenanya penting bagi generasi Z untuk memiliki kesadaran akan risiko dari penggunaan pinjaman online dan mengendalikan tekanan sosial yang mendorong penggunaan pinjaman online.

## **Daftar Pustaka**

- Alyusri, M.F., Ridwan, M. and Tambunan, K., 2023. Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kepuasan Kerja Auditor (Studi Kasus Kantor Inspektorat Daerah Kota Binjai). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*. Volume 3 Nomor 3:1504-1516.
- Arvante, Y.Z.J., 2022. Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online. *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*. Volume 2 Nomor 1:73-87.
- Bisri. 2023. Hati-hati Manfaatkan Pinjol. (<https://www.rri.co.id/bengkulu/keuangan/252044/hati-hati-manfaatkan-pinjol>), diakses 23 Oktober 2024
- Buana, G. 2024. 129 Juta Orang Indonesia Ngutang di Pinjol. (<https://www.metrotvnews.com/read/k8oC6W53-129-juta-orang-indonesia-ngutang-di-pinjol#:~:text=Jakarta%3A%20Asosiasi%20Fintech%20Pendanaan%20Indonesia,mencapai%20Rp%20874%2C5%20triliun>), diakses 1 Oktober 2024
- Cahyono, D.D., Hamda, K.M., dan Prahastiwi, D.E., 2022. Pimikiran abraham maslow tentang motivasi dalam belajar. *TAJDID: Jurnal Pemikiran Keislaman Dan Kemanusiaan*. Volume 6 Nomor 1:37-48.
- Hastini, L.Y., Fahmi, R. and Lukito, H., 2020. Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi Z di Indonesia?. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*. Volume 10 Nomor 1:12-28.
- Herawati, M. M. 2023. *Motivasi dalam Pendidikan*. Malang: Litnus.
- Kanda S, A. dan Mawarni, I., 2024. Analisis Generasi Muda Terjebak Pusaran Hutang Pinjaman Online Akibat Lifestyle Di Kota Cimahi. *Jurnal Ilmiah Research Student*. Volume 1 Nomor 3.
- Kominfo B. 2024. Terjang Pinjaman Online (PINJOL) yang Meresahkan Masyarakat. (<https://kominfo.bengkulukota.go.id/terjang-pinjaman->

- online-pinjol-yang-meresahkan  
masyarakat/#:~:text=OJK%20melansir%20pada%20periode%20Janua  
ri,murah%20dan%20gampangnya%20persyaratan%20meminjam),  
diakses 25 Februari 2025
- Kristina. 2021. Apa itu Pinjol Resmi? Ini Sejarah Munculnya di Indonesia. (<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5768994/apa-itu-pinjol-resmi-ini-sejarah-munculnya-di-indonesia>), diakses 24 Oktober 2024
- Niskaromah, N., 2024. Telaah Utang Piutang Perspektif Islam Dan Pinjol. *Journal of Innovation Research and Knowledge*. Volume 3 Nomor 8:1721-1736.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBTTI).
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 77/PJOK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2020. (n.d.). *FAQ Fintech Lending*. OJK.
- Purwowibowo., Wulandari, K. 2023. *Membangun Masyarakat Dinamika Kekinian Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Shalmont, J., Darmawan, G.I. and Dominica, D., 2023. Manajemen dan Mitigasi Risiko Lender Peer-To-Peer Lending Pasca Diundangkan POJK 10/2022. *Jurnal Hukum & Pembangunan*. Volume 53 Nomor 1:85-112.
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Syuhada, R., 2023. *Analisis Pemahaman Dan Motivasi Pelajar Dalam Melakukan Transaksi Pinjaman Online Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelajar MAN 2 Kabupaten Bireuen)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Widjaja, G., 2022. Pemahaman Konsumen Tentang Pinjaman Online (Pinjol) Di Jakarta. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Volume 2 Nomor 2:89-93.
- Yogatama, B. K. 2021. Pandemi dan Pinjol Ilegal. (<https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2021/07/03/pandemi-dan-pinjol-illegal>), diakses 24 Oktober 2024
- Yulianti N., Ulfain., Masitoh, I., Suhartini., Kencana, L., 2024. Edukasi Bahaya Pinjol Ilegal dan Judol serta Pencegahannya pada Remaja Desa Purbawinangun Kabupaten Cirebon. ALMUJTAMAE: *Jurnal Pengabdian Masyarakat*. Volume 4 Nomor 2:141-153.