

INTISARI

Penelitian yang berjudul "Tinjauan Etika Bisnis Sonny Keraf terhadap Praktik Penagihan Layanan Pinjaman *Online*: Relevansinya bagi Perlindungan Konsumen di Indonesia" dilatarbelakangi oleh pesatnya pertumbuhan industri pinjaman *online* di Indonesia yang diiringi dengan munculnya berbagai isu etika yang kompleks. Maraknya praktik penagihan yang tidak etis, baik dari platform legal maupun ilegal, telah menimbulkan krisis serius yang berdampak pada kesejahteraan konsumen, termasuk masalah kesehatan mental hingga kasus bunuh diri.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan model filosofis yang bersumber dari studi kepustakaan. Objek material dalam penelitian ini adalah praktik penagihan pada layanan pinjaman *online*, sedangkan objek formalnya adalah lima prinsip etika bisnis yang digagas oleh Sonny Keraf, yaitu otonomi, kejujuran, keadilan, saling menguntungkan, dan integritas moral. Analisis data dilakukan menggunakan metode hermeneutika filosofis untuk mengkaji secara sistematis dan mendalam praktik penagihan layanan pinjaman *online* ditinjau dari etika bisnis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik penagihan pinjaman *online*, khususnya yang ilegal, secara sistematis melanggar kelima prinsip etika bisnis Sonny Keraf, pelanggaran prinsip otonomi mengikis kapasitas konsumen untuk bertindak sebagai agen moral melalui penciptaan urgensi palsu, dan pengawasan yang invasif terhadap kehidupan pribadi konsumen, dan pelanggaran prinsip kejujuran terjadi melalui praktik penagihan (penyamaran sebagai aparat), dan pengumpulan data (klaim palsu tentang kepatuhan regulasi) dan pelanggaran prinsip keadilan melalui diskriminasi terhadap perempuan dan kelompok rentan dan prinsip saling menguntungkan termanifestasi dalam hubungan kuasa yang timpang dan model bisnis yang hanya menguntungkan platform dengan merugikan konsumen. Sementara itu, prinsip integritas moral terlihat jelas dari penyalahgunaan data pribadi secara masif dan pengabaian tanggung jawab sosial yang fundamental.

Kata Kunci: Pinjaman *Online*, Etika Bisnis, Penagihan

ABSTRACT

The research titled "An Ethical Business Perspective of Sonny Keraf on Debt Collection Practices in Online Lending Services: Its Relevance to Consumer Protection in Indonesia" is motivated by the rapid growth of the online lending industry in Indonesia, accompanied by complex ethical issues. The prevalence of unethical collection practices, from both legal and illegal platforms, has led to a serious crisis impacting consumer well-being, including mental health problems and even suicide cases.

This qualitative research employs a philosophical model derived from library studies. The material object of this research is online loan collection practices, while the formal object is the five principles of business ethics proposed by Sonny Keraf: autonomy, honesty, justice, mutual benefit, and moral integrity. Data analysis was conducted using a philosophical hermeneutics method to systematically and deeply examine online loan collection practices from a business ethics perspective.

The results of this study indicate that online loan collection practices, particularly those by illegal platforms, systematically violate all five of Sonny Keraf's business ethics principles. Violations of the principle of autonomy erode consumers' capacity to act as moral agents through information manipulation, creation of false urgency, and invasive surveillance of consumers' private lives. Violations of the principle of honesty occur through deceptive collection practices (impersonation of officials) and data collection (false claims about regulatory compliance). Violations of the principle of justice are evident through systematic discrimination against women and vulnerable groups. The principle of mutual benefit is manifested in unequal power relations and a business model that solely benefits the platform at the expense of consumers. Meanwhile, the principle of moral integrity is clearly seen in the massive misuse of personal data and the abandonment of fundamental social responsibility.

Keywords: *Online Lending, Business Ethics, Debt Collection*