

KONSELING KRISIS KORBAN PINJAMAN ONLINE: PENDEKATAN INTEGRATIF PSIKOLOGI DAN TEOLOGI PASTORAL

Rosi Heni^{1*}, Hendra²
Daulat Marulitua Tambunan³
rosiheni@gmail.com^{1*}
STT Rahmat Emmanuel^{1*,2,3}

Abstrak

Fenomena pinjaman online, khususnya pinjaman online ilegal, tidak hanya menimbulkan persoalan ekonomi, tetapi juga dapat memicu krisis psikologis, sosial, dan spiritual. Tekanan utang, rasa malu, konflik relasional, serta penagihan yang mengintimidasi dapat mengganggu kemampuan individu dalam menghadapi masalah. Artikel ini bertujuan menganalisis konseling krisis bagi korban pinjaman online melalui pendekatan integratif psikologi dan teologi pastoral. Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan dengan pendekatan kualitatif-deskriptif dan analisis konseptual. Hasil kajian menunjukkan bahwa konseling krisis perlu dimulai dengan keselamatan dan stabilisasi, kemudian dilanjutkan dengan identifikasi masalah, penguatan koping, pemulihan relasi, serta pengembangan makna dan pengharapan. Integrasi psikologi dan teologi pastoral tidak dimaksudkan untuk menggantikan intervensi klinis dengan nasihat rohani, tetapi untuk menempatkan sumber daya iman secara bertanggung jawab dalam proses pendampingan. Teologi kehadiran, teologi salib, dan teologi pengharapan dapat mendukung pendampingan tanpa menghakimi, sedangkan pendekatan psikologis memberikan struktur asesmen dan intervensi. Dengan demikian, pelayanan gereja bagi korban pinjaman online perlu dilakukan secara aman, kontekstual, profesional, dan kolaboratif.

Kata kunci: konseling krisis; pinjaman online; psikologi; teologi pastoral; Psychological First Aid; integrasi psikologi dan teologi

Abstract

The phenomenon of online lending, particularly illegal online lending, not only causes economic problems but can also trigger psychological, social, and spiritual crises. Debt pressure, shame, relational conflict, and intimidating collection practices can interfere with an individual's ability to cope with problems. This article aims to analyze crisis counseling for victims of online lending through an integrative approach to psychology and pastoral theology. This study employs a literature review using a qualitative-descriptive approach and conceptual analysis. The findings show that crisis counseling should begin with safety and stabilization, followed by problem identification, strengthening coping strategies, relational restoration, and the development of meaning and hope. The integration of psychology and pastoral theology is not intended to replace clinical interventions with spiritual advice, but to incorporate faith resources responsibly into the counseling process. The theology of presence, the theology of the cross, and the theology of hope can support nonjudgmental pastoral care, while psychological approaches provide structured assessment and intervention. Therefore, church ministry for victims of online lending should be safe, contextual, professional, and collaborative.

Keywords: crisis counseling online lending; psychology; pastoral theology; Psychological First Aid; Christian counseling; integrative approach

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial telah mengubah cara masyarakat memperoleh akses terhadap layanan keuangan. Pinjaman berbasis teknologi informasi menawarkan proses yang relatif cepat dan mudah, tetapi kemudahan tersebut juga dapat disertai risiko apabila masyarakat kurang memahami kemampuan finansial, ketentuan kontrak, biaya, dan konsekuensi keterlambatan pembayaran. Dalam kerangka regulasi Indonesia, layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi merupakan kegiatan jasa keuangan yang mempertemukan pemberi dana dan penerima dana melalui sistem elektronik. Otoritas Jasa Keuangan menegaskan pentingnya penggunaan penyelenggara yang berizin serta penerapan mitigasi risiko dalam penyelenggaraan layanan tersebut.¹ Dengan demikian, persoalan pinjaman online perlu dibedakan antara layanan legal yang berada dalam pengawasan regulator dan praktik ilegal yang berada di luar kerangka perlindungan konsumen. Pembedaan ini penting karena konseling tidak boleh memperlakukan semua pengguna pinjaman online sebagai pelaku kesalahan moral, melainkan harus memahami konteks dan sumber krisis yang dialami setiap individu.

Persoalan menjadi lebih serius ketika seseorang terjebak dalam utang yang tidak lagi dapat dikelola. Penelitian Adam dan rekan-rekan mengenai korban pinjaman online di Sulawesi Utara menunjukkan adanya tekanan psikologis yang berkaitan dengan depresi, stres, dan kecemasan. Penelitian tersebut juga mengaitkan tekanan korban dengan pemaksaan penagihan dan ketakutan tidak mampu melunasi utang.² Data semacam ini menunjukkan bahwa utang digital tidak berhenti pada angka finansial. Ketika utang disertai rasa takut, malu, ancaman terhadap relasi sosial, dan hilangnya rasa aman, persoalan finansial dapat berubah menjadi krisis psikologis. Pada titik itu, kebutuhan korban bukan hanya informasi tentang utang, tetapi juga pendampingan yang membantu memulihkan kemampuan berpikir, mengendalikan respons emosional, dan mengambil keputusan yang lebih adaptif. Interpretasi ini menjadi dasar mengapa konseling krisis relevan ditempatkan sebagai salah satu respons pendampingan.

Krisis memiliki karakter berbeda dari masalah biasa. Dalam keadaan krisis, individu dapat mengalami ketidakseimbangan antara tuntutan situasi dan sumber daya koping yang dimilikinya. Seseorang yang sebelumnya mampu mengatur pekerjaan, keluarga, dan keuangan dapat kehilangan kemampuan tersebut ketika menghadapi tekanan yang dirasakan tidak tertahankan. Literatur konseling krisis menggambarkan intervensi krisis sebagai respons yang bersifat segera, terarah, dan berorientasi pada pemulihan fungsi dasar. Roberts dan Yeager menempatkan asesmen, keselamatan, hubungan pertolongan, identifikasi masalah, pengembangan alternatif, rencana tindakan, dan tindak lanjut sebagai bagian penting dari

¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

² Rahmat Sepron Adam et al., "Online Loan Victims: Analysis of Depression, Stress, and Anxiety Levels Based on DASS (Depression Anxiety Stress Scale) 42 in North Sulawesi," *Jurnal Paradigma: Journal of Sociology Research and Education* 5, no. 1 (2024): 213–226, <https://doi.org/10.53682/jpjsre.v5i1.8733>.

proses intervensi.³ Kerangka tersebut membantu konselor menghindari kecenderungan memberikan nasihat panjang sebelum kondisi emosional konseli cukup stabil. Dalam konteks korban pinjaman online, prioritas pertama adalah memastikan bahwa konseli aman dan memiliki ruang untuk berpikir kembali.

Krisis korban pinjaman online juga memiliki dimensi sosial. Penagihan yang agresif dapat membuat seseorang takut berkomunikasi dengan keluarga, menyembunyikan masalah dari pasangan, atau menarik diri dari komunitas. Ketika rasa malu meningkat, individu dapat menafsirkan utang sebagai bukti bahwa dirinya gagal sebagai orang tua, pasangan, pekerja, atau anggota gereja. Penilaian diri yang negatif dapat memperkuat kecemasan dan mempersempit pilihan penyelesaian. Karena itu, konseling krisis tidak boleh hanya memusatkan perhatian pada gejala individual. Pendamping perlu melihat relasi keluarga, kondisi pekerjaan, sumber dukungan sosial, serta kemungkinan adanya kekerasan, ancaman, atau penyalahgunaan data. Pendekatan sistem membantu konselor memahami bahwa krisis berlangsung dalam jaringan relasi dan struktur sosial tertentu. Pemahaman tersebut membuat intervensi menjadi lebih realistis dan tidak menyalahkan korban.

Dimensi spiritual juga perlu diperhatikan, terutama ketika korban berada dalam komunitas Kristen. Krisis finansial dapat memunculkan pertanyaan seperti mengapa Tuhan mengizinkan penderitaan, apakah utang merupakan hukuman Allah, apakah doa masih berguna, atau apakah seseorang masih layak datang kepada gereja. Pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak dapat diselesaikan hanya dengan penjelasan psikologis. Sebaliknya, jawaban rohani yang terlalu cepat dapat membuat korban merasa bahwa penderitaannya sedang dihakimi atau bahwa iman yang kuat seharusnya otomatis menghilangkan kecemasan. Integrasi psikologi dan teologi perlu dilakukan secara bertanggung jawab. Entwistle menekankan bahwa hubungan psikologi dan Kekristenan perlu memperhatikan asumsi filosofis dan teologis yang mendasari masing-masing disiplin, sehingga integrasi tidak sekadar menempelkan ayat pada teknik konseling.⁴ Dari sini dapat ditegaskan bahwa pendampingan pastoral yang baik harus mampu menghargai data psikologis sekaligus membuka ruang bagi makna iman.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menjawab tiga pertanyaan. Pertama, bagaimana dampak psikologis dan spiritual yang dapat muncul dalam krisis korban pinjaman online? Kedua, bagaimana prinsip konseling krisis dapat diterapkan untuk membantu korban mencapai stabilisasi dan pemulihan fungsi? Ketiga, bagaimana psikologi dan teologi pastoral dapat diintegrasikan secara bertanggung jawab dalam pendampingan korban? Artikel ini tidak dimaksudkan untuk memberikan diagnosis klinis terhadap korban pinjaman online dan tidak menggantikan bantuan hukum atau layanan

³ Kenneth R. Yeager and Albert R. Roberts, eds., *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research*, 4th ed. (New York: Oxford University Press, 2015).

⁴ David N. Entwistle, *Integrative Approaches to Psychology and Christianity: An Introduction to Worldview Issues, Philosophical Foundations, and Models of Integration*, 4th ed. (Eugene, OR: Cascade Books, 2021).

kesehatan mental profesional. Fokusnya adalah membangun kerangka konseptual yang dapat digunakan oleh konselor, pendeta, pekerja pastoral, dan komunitas gereja ketika berhadapan dengan individu yang mengalami krisis akibat persoalan pinjaman online.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan. Sumber utama terdiri atas buku dan literatur akademik mengenai konseling krisis, psikologi konseling, integrasi psikologi dan Kekristenan, teologi pastoral, serta Psychological First Aid. Selain itu, digunakan sumber resmi Otoritas Jasa Keuangan untuk memahami kerangka layanan pendanaan berbasis teknologi informasi dan sumber penelitian empiris mengenai tekanan psikologis korban pinjaman online. Literatur dipilih berdasarkan relevansinya dengan fokus kajian dan, untuk sumber penelitian kontemporer, diutamakan publikasi pada rentang 2020–2025. Sumber klasik tetap digunakan apabila merupakan rujukan utama bagi teori atau konsep yang sedang dibahas.

Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis melalui tiga langkah. Pertama, konsep-konsep utama dikelompokkan ke dalam tema krisis psikologis, intervensi psikologis, dukungan sosial, spiritualitas, dan pendampingan pastoral. Kedua, setiap tema dibandingkan untuk menemukan hubungan antara kebutuhan korban dan bentuk intervensi yang sesuai. Ketiga, hasil sintesis psikologis dan teologis digunakan untuk merumuskan model integratif yang menempatkan keselamatan, stabilisasi, tanggung jawab profesional, dan pengharapan sebagai unsur yang saling berkaitan. Karena penelitian ini merupakan studi pustaka, kesimpulan yang diberikan bersifat konseptual dan tidak boleh diperlakukan sebagai hasil uji efektivitas klinis terhadap populasi korban pinjaman online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa konseling krisis bagi korban pinjaman online perlu dibangun sebagai proses bertahap. Pendampingan tidak cukup diarahkan pada pengurangan kecemasan, tetapi perlu membantu korban memperoleh kembali rasa aman, kemampuan mengambil keputusan, dukungan relasional, serta orientasi hidup yang bermakna. Atas dasar sintesis literatur, pembahasan berikut disusun dalam lima fokus yang saling berhubungan.

Krisis Korban Pinjaman Online sebagai Krisis Multidimensional

Krisis korban pinjaman online perlu dipahami sebagai pengalaman multidimensional. Utang memang merupakan pemicu yang tampak, tetapi respons psikologis seseorang ditentukan oleh cara ia menilai situasi, sumber daya yang tersedia, dukungan sosial, dan tingkat ancaman yang dirasakan. Pada sebagian orang, pinjaman

dapat dipandang sebagai persoalan finansial yang masih dapat dikelola. Pada korban yang menghadapi tekanan penagihan, kehilangan pekerjaan, konflik keluarga, atau akumulasi utang, situasi tersebut dapat berubah menjadi pengalaman yang dirasakan tidak tertahankan. Dalam kondisi demikian, kapasitas untuk mengambil keputusan dapat menurun dan respons emosional menjadi semakin dominan. Kerangka krisis membantu konselor melihat bahwa perilaku seperti menangis, panik, menghindari komunikasi, sulit tidur, atau merasa tidak berdaya tidak boleh langsung dinilai sebagai kelemahan karakter. Perilaku tersebut dapat merupakan ekspresi dari sistem koping yang sedang mengalami beban berat.

Penelitian Adam dan rekan-rekan memberi dasar empiris bagi perhatian terhadap kesehatan mental korban pinjaman online. Studi tersebut secara khusus mengkaji depresi, stres, dan kecemasan berdasarkan DASS-42 pada korban di Sulawesi Utara.⁵ Temuan seperti ini tidak berarti setiap korban pinjaman online pasti mengalami gangguan mental, tetapi menunjukkan bahwa tekanan finansial dan mekanisme penagihan dapat berhubungan dengan masalah kesehatan mental. Perbedaan antara tekanan psikologis dan diagnosis klinis harus dipertahankan agar konselor tidak melakukan pelabelan yang tidak tepat. Dalam praktik, konselor perlu melakukan asesmen sederhana mengenai intensitas kecemasan, kemampuan tidur dan makan, fungsi pekerjaan, dukungan sosial, serta adanya pikiran menyakiti diri. Perbedaan ini penting karena respons konseling harus mengikuti tingkat risiko, bukan hanya mengikuti label 'korban pinjol'.

Dimensi sosial memperluas persoalan. Pinjaman online dapat menjadi rahasia yang disembunyikan dari keluarga karena rasa malu. Ketika rahasia terbuka, konflik dapat meningkat karena anggota keluarga merasa dikhianati atau dibebani. Dalam kasus tertentu, korban juga takut nomor telepon keluarga atau rekan kerja dihubungi oleh penagih. OJK dalam berbagai tindakan terhadap aktivitas pinjaman online ilegal menunjukkan bahwa persoalan perlindungan masyarakat memang menjadi perhatian regulator. Pada 2023, Satgas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal melaporkan pemblokiran ratusan tawaran pinjaman online ilegal dan tindakan terhadap konten yang berpotensi merugikan masyarakat.⁶ Fakta ini memperlihatkan bahwa krisis korban tidak selalu berasal dari keputusan finansial pribadi, tetapi dapat diperburuk oleh lingkungan penagihan dan praktik layanan ilegal. Karena itu, pendampingan yang menyalahkan korban justru dapat memperkuat isolasi sosial.

Dimensi spiritual muncul ketika krisis finansial ditafsirkan dalam kerangka iman. Korban dapat merasa bahwa dirinya sedang dihukum Tuhan, gagal memenuhi panggilan hidup, atau tidak layak menerima pertolongan gereja. Dalam keadaan seperti itu,

⁵ Adam et al., "Online Loan Victims."

⁶ Otoritas Jasa Keuangan, "Satgas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal Temukan 434 Tawaran Pinjol Ilegal," August 3, 2023.

konselor pastoral perlu membedakan antara pengakuan tanggung jawab dan penghukuman moral. Jika memang terdapat keputusan finansial yang keliru, konseling tetap dapat membantu konseli mengakui kesalahan dan memperbaiki keputusan tanpa mereduksi seluruh identitasnya menjadi 'orang yang gagal'. McMinn menunjukkan pentingnya mengintegrasikan kehidupan spiritual dengan praktik konseling secara bertanggung jawab, termasuk penggunaan doa, Kitab Suci, pengampunan, dan pertumbuhan rohani sesuai kebutuhan konseli.⁷ Prinsip ini membantu konselor melihat bahwa sumber daya iman seharusnya memperluas kemampuan menghadapi krisis, bukan menjadi alat untuk menekan konseli.

Dari perspektif teologi pastoral, penderitaan manusia menuntut kehadiran sebelum penjelasan. Konseli yang sedang panik sering kali belum membutuhkan kuliah teologi yang panjang. Ia membutuhkan seseorang yang dapat hadir, mendengar, membantu mengatur langkah berikutnya, dan memastikan bahwa ia tidak menghadapi situasi sendirian. Psychological First Aid dari WHO juga menekankan bantuan yang manusiawi, suportif, praktis, serta menghormati martabat, budaya, dan kemampuan orang yang sedang mengalami krisis.⁸ Prinsip tersebut memiliki resonansi kuat dengan pelayanan pastoral karena keduanya menempatkan kehadiran yang aman sebagai dasar pertolongan. Dengan demikian, krisis korban pinjaman online sebaiknya dipandang sebagai situasi yang memerlukan pemulihan manusia secara utuh, bukan sekadar penyelesaian angka utang.

Stabilisasi, Keselamatan, dan Psychological First Aid

Intervensi pertama dalam konseling krisis adalah stabilisasi. Konselor perlu membantu konseli kembali memperoleh rasa aman dan kemampuan dasar untuk berpikir. Dalam kasus korban pinjaman online, stabilisasi dapat mencakup penilaian terhadap ancaman langsung, kondisi emosional, kemampuan menjalankan aktivitas dasar, dan kemungkinan adanya pikiran bunuh diri atau tindakan menyakiti diri. Apabila terdapat risiko keselamatan yang tinggi, konselor tidak boleh menangani situasi seorang diri. Rujukan kepada psikolog, psikiater, layanan kegawatdaruratan, atau pihak lain yang kompeten perlu dilakukan sesuai kebutuhan. Prinsip keselamatan ini merupakan batas penting bagi pelayanan pastoral karena pendampingan rohani tidak menggantikan layanan klinis ketika risiko telah melampaui kompetensi konselor.

Psychological First Aid menyediakan kerangka awal yang sederhana. WHO menjelaskan PFA sebagai bantuan yang manusiawi, suportif, dan praktis kepada orang yang mengalami peristiwa sangat menekan, dengan perhatian pada martabat, budaya,

⁷ Mark R. McMinn, *Psychology, Theology, and Spirituality in Christian Counseling* (Carol Stream, IL: Tyndale House, 2011).

⁸ World Health Organization, War Trauma Foundation, and World Vision International, *Psychological First Aid: Guide for Field Workers* (Geneva: World Health Organization, 2011).

dan kemampuan orang tersebut.⁹ Dalam konteks korban pinjaman online, prinsip ini dapat diterjemahkan ke dalam tindakan yang konkret: mendengarkan cerita tanpa memaksa, membantu mengidentifikasi kebutuhan paling mendesak, menghubungkan korban dengan orang yang dipercaya, dan membantu menemukan layanan yang relevan. Konselor tidak perlu memaksa korban menceritakan seluruh sejarah utang pada pertemuan pertama. Yang lebih penting adalah memastikan bahwa korban memperoleh cukup ketenangan untuk menghadapi beberapa jam atau hari berikutnya. Dari sini, PFA dapat menjadi jembatan menuju intervensi konseling yang lebih mendalam.

Stabilisasi juga membutuhkan pengurangan rangsangan yang memperkuat kepanikan. Korban dapat terus-menerus memeriksa telepon, membaca pesan penagihan, atau membayangkan skenario terburuk. Konselor dapat membantu konseli membedakan antara masalah yang harus ditangani segera dan masalah yang dapat dijadwalkan. Teknik pernapasan, grounding, penataan aktivitas harian, dan pembatasan paparan terhadap komunikasi yang memperburuk kepanikan dapat digunakan sebagai langkah awal, selama dilakukan secara tepat dan tidak menghambat kebutuhan hukum atau finansial yang nyata. Tujuan teknik tersebut bukan membuat masalah menghilang, tetapi membantu konseli mendapatkan kembali kapasitas untuk merespons masalah secara lebih teratur.

Dalam tahap ini, komunikasi konselor harus sederhana dan konkret. Pertanyaan seperti 'Apa yang paling membuat Anda takut sekarang?', 'Apakah Anda aman saat ini?', 'Siapa orang yang dapat Anda hubungi?', dan 'Apa satu langkah yang paling mungkin dilakukan hari ini?' lebih berguna daripada pertanyaan yang terlalu luas. Model intervensi krisis Roberts menempatkan asesmen dan identifikasi masalah sebagai bagian awal sebelum pengembangan alternatif tindakan.¹⁰ Hal ini relevan bagi korban pinjaman online karena masalah mereka biasanya bertumpuk: jumlah utang, ancaman penagihan, konflik keluarga, rasa malu, dan ketakutan terhadap masa depan. Konseling krisis membantu mengurai tumpukan tersebut menjadi unit masalah yang dapat ditangani satu per satu.

Stabilisasi tidak sama dengan memberikan rasa aman palsu. Konselor tidak seharusnya mengatakan bahwa semuanya pasti segera selesai atau bahwa utang pasti hilang. Pernyataan semacam itu dapat mengecewakan konseli ketika realitas tidak berubah. Pendekatan yang lebih tepat adalah memberikan harapan yang realistis: situasi memang berat, tetapi masih ada langkah yang dapat dilakukan; masalah belum selesai, tetapi konseli tidak harus menghadapinya sendirian. Sikap tersebut menjaga keseimbangan antara empati dan orientasi tindakan. Dalam perspektif pastoral, harapan yang realistis lebih sehat daripada optimisme kosong karena harapan tidak menyangkal

⁹ World Health Organization, War Trauma Foundation, and World Vision International, *Psychological First Aid*.

¹⁰ Yeager and Roberts, *Crisis Intervention Handbook*.

kenyataan krisis, melainkan membuka kemungkinan bahwa manusia masih dapat berjalan melewati kenyataan tersebut.

Restrukturisasi Kognitif, Koping, dan Pemecahan Masalah

Setelah kondisi awal lebih stabil, konseling dapat bergerak kepada pola pikir dan perilaku yang mempertahankan krisis. Korban pinjaman online dapat mengalami pikiran otomatis seperti ‘hidup saya sudah selesai’, ‘semua orang pasti membenci saya’, ‘saya tidak akan pernah keluar dari utang’, atau ‘tidak ada pilihan selain mengakhiri hidup’. Pikiran tersebut perlu diperlakukan serius, tetapi tidak harus diterima sebagai fakta. Cognitive Behavioral Therapy menyediakan kerangka untuk mengenali hubungan antara pikiran, emosi, dan perilaku. Beck menjelaskan bahwa distorsi kognitif dapat memengaruhi cara individu menafsirkan situasi dan mempertahankan respons emosional yang maladaptif.¹¹ Dalam konseling krisis, restrukturisasi kognitif perlu dilakukan secara singkat dan terfokus, bukan sebagai terapi jangka panjang yang dipaksakan pada fase akut.

Salah satu tugas konselor adalah membantu konseli memisahkan fakta dari prediksi. Fakta mungkin berupa jumlah kewajiban yang diketahui, tanggal jatuh tempo, komunikasi yang diterima, atau kondisi pendapatan. Prediksi dapat berupa keyakinan bahwa seluruh masa depan pasti hancur atau semua relasi pasti berakhir. Pemisahan ini tidak dimaksudkan untuk mengecilkan masalah, melainkan untuk mengurangi dominasi pikiran katastrofik. Ketika fakta sudah dipetakan, konseli dapat mulai melihat alternatif tindakan yang sebelumnya tidak terlihat karena pikirannya berada dalam keadaan panik. Proses tersebut juga mengembalikan rasa memiliki kendali, meskipun kendali yang dimiliki mungkin hanya terhadap langkah kecil.

Problem-solving menjadi penting karena konseling krisis tidak cukup berhenti pada validasi emosi. Konseli perlu dibantu membuat daftar masalah berdasarkan prioritas: keselamatan, kebutuhan dasar, ancaman langsung, komunikasi keluarga, informasi finansial, dan kebutuhan rujukan. Masalah kemudian dipecah menjadi tindakan yang dapat dilakukan. Dalam konteks layanan keuangan digital, konselor dapat mendorong konseli mencari informasi resmi dan tidak mengambil keputusan baru karena panik, misalnya menutup utang dengan utang lain tanpa memahami konsekuensinya. OJK sendiri menempatkan mitigasi risiko, verifikasi identitas, dan pemahaman pengguna sebagai bagian dari penyelenggaraan layanan pendanaan berbasis teknologi informasi.¹² Karena itu, konseling perlu mengarahkan korban kepada sumber informasi resmi dan profesional yang relevan, bukan menawarkan solusi finansial yang tidak memiliki dasar.

¹¹ Judith S. Beck, *Cognitive Behavior Therapy: Basics and Beyond*, 2nd ed. (New York: Guilford Press, 2011).

¹² Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024.

Koping juga perlu dibedakan antara strategi yang adaptif dan strategi yang hanya memberi kelegaan sementara. Menghindari telepon mungkin membuat kecemasan turun beberapa menit, tetapi dapat memperumit masalah jika dilakukan tanpa rencana. Sebaliknya, berbicara dengan anggota keluarga yang aman, menyusun daftar kewajiban, mencari bantuan profesional, berdoa, beristirahat, dan menjaga rutinitas dapat menjadi strategi yang lebih adaptif. Konselor perlu menghargai cara konseli menghadapi stres, tetapi juga membantu mengevaluasi konsekuensinya. Pendekatan integratif tidak menempatkan spiritualitas sebagai lawan dari strategi psikologis. Doa dapat menjadi sumber regulasi emosi dan pengharapan, sementara problem-solving memberikan langkah konkret. Keduanya dapat berjalan bersama apabila digunakan sesuai fungsi masing-masing.

Dari sudut pandang pastoral, perubahan kognitif juga menyentuh identitas. Konseli perlu dibantu memahami bahwa memiliki utang atau membuat keputusan finansial yang buruk tidak identik dengan kehilangan martabat sebagai manusia. Dalam kerangka Kekristenan, manusia memiliki nilai yang tidak semata-mata ditentukan oleh keberhasilan ekonomi. Tan dan berbagai pendekatan konseling Kristen menempatkan pandangan tentang manusia, dosa, pertumbuhan, tanggung jawab, dan karya Allah sebagai bagian dari kerangka konseling yang perlu diintegrasikan secara hati-hati dengan pengetahuan psikologis.¹³ Dengan demikian, restrukturisasi kognitif dapat berkembang menjadi proses rekonstruksi makna diri: dari 'saya adalah kegagalan' menjadi 'saya sedang menghadapi masalah serius dan bertanggung jawab untuk mengambil langkah pemulihan'. Perubahan cara memandang diri ini dapat menjadi titik penting dalam pemulihan.

Teologi Kehadiran, Salib, dan Pengharapan dalam Pendampingan

Integrasi psikologi dan teologi pastoral perlu dibangun atas prinsip bahwa kebutuhan psikologis dan kebutuhan spiritual saling berkaitan tetapi tidak identik. Psikologi dapat membantu menjelaskan respons stres, pola pikir, perilaku, dan strategi koping. Teologi pastoral membantu menafsirkan pengalaman penderitaan dalam terang relasi manusia dengan Allah, komunitas iman, dosa, anugerah, pengampunan, dan pengharapan. Entwistle menegaskan pentingnya kerangka integrasi yang sadar terhadap asumsi masing-masing disiplin.¹⁴ Karena itu, konselor Kristen perlu menghindari dua ekstrem: pertama, menganggap psikologi tidak diperlukan karena semua masalah dapat diselesaikan melalui doa; kedua, menganggap spiritualitas hanya ornamen yang ditempelkan setelah intervensi psikologis selesai. Integrasi yang matang mencari hubungan yang bertanggung jawab antara keduanya.

¹³ Siang-Yang Tan, *Counseling and Psychotherapy: A Christian Perspective*, 2nd ed. (Grand Rapids, MI: Baker Academic, 2022).

¹⁴ Entwistle, *Integrative Approaches to Psychology and Christianity*.

Teologi kehadiran merupakan titik awal yang kuat. Dalam pengalaman krisis, korban sering merasa sendirian, ditolak, atau ditinggalkan Allah. Pelayanan pastoral dapat menghadirkan pesan bahwa penderitaan tidak membuat seseorang kehilangan tempat di hadapan Allah dan komunitas. Yohanes 1:14 menggambarkan kehadiran Allah melalui inkarnasi, sedangkan Matius 28:20 menegaskan penyertaan Kristus. Namun, ayat-ayat tersebut perlu disampaikan bukan sebagai slogan untuk menghentikan percakapan, tetapi sebagai dasar kehadiran konselor. Konselor hadir dengan mendengar, menerima, dan berjalan bersama konseli. Dalam konteks ini, 'Tuhan menyertai' diterjemahkan melalui tindakan konkret komunitas yang bersedia menemani. Teologi kehadiran menjadi bermakna ketika doktrin tentang penyertaan Allah hadir dalam bentuk relasi yang aman.

Teologi salib memberi ruang bagi penderitaan yang tidak segera dapat dijelaskan. Korban pinjaman online mungkin telah berdoa tetapi tetap menerima pesan penagihan, konflik keluarga, dan tekanan ekonomi. Jika konselor menjawab bahwa penderitaan tersebut pasti terjadi karena iman kurang kuat, konseli akan semakin terbebani. Teologi salib memungkinkan konselor mengakui bahwa penderitaan merupakan realitas yang tidak selalu dapat dijelaskan secara sederhana. Dalam tradisi teologi salib, salib Kristus menunjukkan bahwa Allah tidak berada jauh dari penderitaan manusia. Gagasan ini dapat membantu konseli mengakui rasa takut, malu, dan luka tanpa merasa harus berpura-pura kuat. Penerimaan terhadap penderitaan bukan berarti menyerah, tetapi menjadi langkah awal untuk menghadapi kenyataan secara jujur.

Teologi pengharapan kemudian membantu proses bergerak dari pengakuan luka menuju kemungkinan masa depan. Pengharapan Kristen bukan janji bahwa seluruh masalah finansial akan selesai secara instan. Pengharapan berarti bahwa masa depan tidak sepenuhnya ditentukan oleh keadaan saat ini. Dalam pendampingan pastoral, konselor dapat membantu konseli menemukan satu alasan untuk tetap hidup, satu relasi yang masih dapat dipelihara, satu langkah yang dapat dilakukan, dan satu bentuk dukungan yang dapat diterima. Pargament menunjukkan bahwa spiritualitas dapat menjadi sumber daya dalam menghadapi stres ketika makna sakral diperlakukan secara serius dan relevan dengan pengalaman individu.¹⁵ Dengan demikian, pengharapan teologis dapat bekerja sebagai sumber makna yang mendukung ketahanan psikologis, bukan sebagai pengganti tindakan nyata.

Doa juga perlu ditempatkan secara etis. Konselor tidak boleh menggunakan doa untuk menghindari asesmen risiko, menggantikan rujukan klinis, atau memaksa konseli menerima tafsiran tertentu. Doa dapat ditawarkan sebagai pilihan ketika konseli menghendaknya dan ketika doa sesuai dengan kerangka iman konseli. McMinn menempatkan praktik spiritual seperti doa, Kitab Suci, pengampunan, dan pertumbuhan

¹⁵ Kenneth I. Pargament, *Spiritually Integrated Psychotherapy: Understanding and Addressing the Sacred* (New York: Guilford Press, 2007).

rohani sebagai unsur yang dapat diintegrasikan dalam konseling Kristen.¹⁶ Namun, integrasi tersebut harus memperhatikan kesiapan dan kebebasan konseli. Pendekatan seperti ini menjaga agar pelayanan pastoral tidak berubah menjadi tekanan religius. Spiritualitas menjadi sumber daya pemulihan karena konseli mengalami kebebasan untuk membawa pergumulannya kepada Allah, bukan karena ia dipaksa untuk menunjukkan iman tertentu.

Komunitas gereja juga memiliki peran penting. Korban pinjaman online dapat membutuhkan dukungan praktis seperti pendampingan ketika menghubungi keluarga, bantuan menemukan layanan profesional, atau sekadar kehadiran seseorang yang dapat dipercaya. Gereja perlu membangun budaya yang tidak mempermalukan orang yang mengalami masalah finansial. Pada saat yang sama, komunitas tidak boleh menutupi masalah atau mengambil alih seluruh keputusan korban. Peran gereja adalah menciptakan lingkungan aman, memperkuat relasi, dan menghubungkan korban dengan sumber daya yang tepat. Dalam kerangka pastoral, belas kasih bukan sekadar perasaan, tetapi tindakan yang memulihkan martabat dan memperluas kemampuan seseorang untuk kembali menjalani kehidupan.

Model Integratif dan Batas Kompetensi Konselor

Berdasarkan sintesis pembahasan, model integratif psikologi dan teologi pastoral bagi korban pinjaman online dapat disusun dalam lima tahap yang saling berurutan tetapi tetap fleksibel. Tahap pertama adalah asesmen keselamatan dan stabilisasi. Tahap kedua adalah pembentukan relasi pertolongan dan pemetaan masalah. Tahap ketiga adalah penguatan koping, restrukturisasi kognitif, dan pemecahan masalah. Tahap keempat adalah pemulihan relasi, makna, dan sumber daya spiritual. Tahap kelima adalah tindak lanjut dan rujukan. Model ini memadukan prinsip intervensi krisis dengan sumber daya pastoral, tetapi tidak menghapus kebutuhan terhadap profesional kesehatan mental, bantuan hukum, dan informasi finansial. Struktur tersebut memungkinkan konselor bekerja berdasarkan prioritas daripada mencoba menyelesaikan semua masalah dalam satu pertemuan.

Tahap pertama harus selalu mempertimbangkan keselamatan. Konselor perlu menilai apakah terdapat ancaman fisik, kekerasan, penyalahgunaan data, kondisi psikologis yang sangat berat, atau ide bunuh diri. Jika risiko tinggi ditemukan, tindakan yang diperlukan bukan memperpanjang percakapan teologis, tetapi mengaktifkan sistem pertolongan yang sesuai. WHO menekankan bahwa dukungan psikologis awal perlu memperhatikan kebutuhan dan keselamatan orang yang mengalami krisis.¹⁷ Dalam praktik gereja, hal ini berarti pendeta atau konselor pastoral perlu mengetahui

¹⁶ McMinn, *Psychology, Theology, and Spirituality in Christian Counseling*.

¹⁷ World Health Organization, War Trauma Foundation, and World Vision International, *Psychological First Aid*.

batas kompetensinya dan memiliki jaringan rujukan sebelum krisis terjadi. Profesionalisme justru terlihat ketika konselor mengetahui kapan harus melanjutkan pendampingan dan kapan harus menyerahkan sebagian penanganan kepada tenaga yang lebih kompeten.

Tahap kedua dan ketiga berfokus pada pemetaan masalah serta pemulihan kapasitas bertindak. Konselor dapat menggunakan prinsip model tujuh tahap intervensi krisis Roberts untuk mengidentifikasi masalah utama, mengeksplorasi emosi, mengembangkan alternatif, dan menyusun rencana tindakan.¹⁸ Bagi korban pinjaman online, rencana dapat mencakup siapa yang perlu diberi tahu, dokumen apa yang harus dikumpulkan, layanan resmi apa yang perlu dihubungi, bagaimana menjaga rutinitas, dan bagaimana membangun dukungan keluarga. Rencana harus sederhana, realistis, dan dapat dievaluasi. Konselor sebaiknya menghindari daftar tugas yang terlalu panjang karena konseli yang masih dalam krisis mungkin belum memiliki kapasitas untuk menjalankan banyak tuntutan sekaligus.

Tahap keempat memasukkan dimensi pastoral secara lebih mendalam. Setelah kondisi emosional lebih stabil, konseli dapat diajak mengeksplorasi pertanyaan tentang rasa bersalah, pengampunan, identitas, makna penderitaan, dan pengharapan. Di sini konselor dapat menggunakan refleksi Alkitab, doa, percakapan iman, atau dukungan komunitas sesuai kebutuhan konseli. Tan menekankan bahwa konseling Kristen perlu memperhatikan dimensi iman sekaligus menggunakan pendekatan konseling secara bertanggung jawab.¹⁹ Pendekatan tersebut menghindarkan konselor dari penggunaan ayat secara mekanis. Kitab Suci bukan alat untuk menutup percakapan, melainkan sumber untuk membantu konseli memahami dirinya dan pengalaman hidupnya dalam relasi dengan Allah.

Tahap kelima adalah tindak lanjut. Krisis mungkin mereda, tetapi masalah utang dan dampak relasional dapat berlangsung lebih lama. Karena itu, satu kali pertemuan tidak selalu cukup. Tindak lanjut dapat dilakukan untuk mengevaluasi kondisi emosional, keberlanjutan dukungan keluarga, kepatuhan terhadap rencana, dan kebutuhan rujukan. Dalam konteks layanan pendanaan digital, informasi regulasi juga dapat berubah sehingga konselor perlu mengarahkan korban kepada sumber resmi, bukan mengandalkan informasi media sosial yang belum terverifikasi. OJK saat ini memiliki kerangka regulasi LPBBTI melalui POJK Nomor 40 Tahun 2024 dan ketentuan pelaksanaannya, sehingga konseli yang membutuhkan informasi terkait layanan keuangan sebaiknya diarahkan kepada sumber regulator atau penasihat yang kompeten.²⁰ Dengan demikian, konseling krisis berfungsi sebagai jembatan pemulihan, bukan sebagai pengganti semua bentuk pertolongan yang dibutuhkan korban.

¹⁸ Yeager and Roberts, *Crisis Intervention Handbook*.

¹⁹ Tan, *Counseling and Psychotherapy*.

²⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024*.

Batas kompetensi merupakan bagian dari etika. Konselor pastoral dapat memiliki kemampuan mendengar, melakukan asesmen awal, memberikan dukungan rohani, dan membantu konseli membangun jaringan pertolongan. Namun, konselor tidak boleh mendiagnosis gangguan mental tanpa kompetensi yang sesuai, memberikan nasihat hukum tanpa dasar, atau menjanjikan penyelesaian utang. Integrasi tidak berarti satu orang melakukan semua hal. Sebaliknya, integrasi berarti berbagai bentuk keahlian bekerja bersama untuk kepentingan konseli. Dalam kerangka ini, psikolog atau psikiater menangani kebutuhan klinis, pendamping hukum membantu aspek legal, sumber resmi keuangan membantu aspek regulasi, dan gereja menyediakan komunitas serta pendampingan spiritual. Model kolaboratif semacam ini lebih aman daripada model pelayanan yang menempatkan seluruh beban pemulihan pada konselor pastoral.

Kolaborasi lintas profesi perlu ditempatkan sebagai bagian dari desain pelayanan, bukan sebagai tindakan darurat yang baru dipikirkan ketika masalah membesar. Gereja dapat membangun daftar rujukan yang memuat psikolog atau psikiater, konselor yang memiliki kompetensi krisis, layanan pengaduan regulator, serta sumber bantuan hukum yang kredibel. Dengan jaringan tersebut, konselor tidak harus menjadi ahli dalam seluruh persoalan yang dibawa korban. Konselor dapat berfokus pada relasi pertolongan dan pemulihan psikososial sambil memastikan bahwa kebutuhan lain diteruskan kepada pihak yang tepat. Dalam konteks Indonesia, pendekatan ini juga membantu gereja menghindari dua risiko: menganggap semua persoalan pinjaman sebagai dosa pribadi dan sebaliknya menganggap semua korban sebagai korban pasif tanpa tanggung jawab. Pendampingan yang baik mengakui adanya tanggung jawab finansial sekaligus melindungi korban dari praktik intimidasi atau eksploitasi. Prinsip kolaborasi tersebut membuat pelayanan pastoral lebih realistis, karena pemulihan memang berlangsung melalui jaringan pertolongan yang saling melengkapi.

Pada akhirnya, model integratif harus mempertahankan martabat korban. Korban pinjaman online bukan sekadar 'orang berutang' dan bukan pula sekadar 'orang yang kurang iman'. Ia adalah manusia yang sedang menghadapi situasi kompleks dan membutuhkan pertolongan yang tepat. Psikologi memberi bahasa untuk memahami krisis dan teknik untuk memulihkan fungsi, sedangkan teologi pastoral memberi ruang bagi makna, relasi dengan Allah, pengampunan, dan pengharapan. Ketika keduanya dipadukan secara kritis, konseling dapat bergerak dari sekadar menenangkan korban menuju proses pemulihan yang lebih menyeluruh. Inilah kontribusi utama pendekatan integratif: membantu korban kembali melihat bahwa krisis adalah pengalaman serius yang harus dihadapi, tetapi tidak harus menjadi keseluruhan identitas dan akhir dari hidupnya.

KESIMPULAN

Konseling krisis bagi korban pinjaman online perlu dipahami sebagai pendampingan terhadap manusia yang sedang mengalami tekanan multidimensional, bukan semata-mata sebagai upaya menyelesaikan persoalan utang. Tekanan finansial, penagihan yang mengintimidasi, rasa malu, konflik keluarga, dan pertanyaan spiritual dapat saling memperkuat sehingga mengganggu kemampuan korban untuk berpikir dan bertindak secara adaptif. Karena itu, intervensi perlu dimulai dari keselamatan dan stabilisasi, dilanjutkan dengan pemetaan masalah, penguatan koping, restrukturisasi kognitif, pemecahan masalah, pemulihan relasi, dan tindak lanjut. Psychological First Aid dan model intervensi krisis menyediakan dasar psikologis yang terstruktur, sedangkan teologi kehadiran, teologi salib, dan teologi pengharapan menyediakan kerangka pastoral untuk menemani korban dalam penderitaan. Integrasi psikologi dan teologi pastoral harus dilakukan secara bertanggung jawab, dengan menghormati batas kompetensi dan menggunakan rujukan profesional ketika diperlukan. Dengan demikian, gereja dan lembaga pendidikan teologi dapat mengembangkan pelayanan konseling yang tidak menghakimi, tidak memberikan janji palsu, dan tidak mengabaikan aspek klinis, hukum, maupun finansial. Pendekatan integratif akhirnya menempatkan korban sebagai manusia yang tetap memiliki martabat, relasi, kapasitas untuk mengambil langkah pemulihan, dan alasan untuk berharap.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Rahmat Sepron, Utari Sembiring, Krisma Naomi Shinta, Abimanyu Ranga Wijaya, and Cicilia Palii. "Online Loan Victims: Analysis of Depression, Stress, and Anxiety Levels Based on DASS (Depression Anxiety Stress Scale) 42 in North Sulawesi." *Jurnal Paradigma: Journal of Sociology Research and Education* 5, no. 1 (2024): 213–226. <https://doi.org/10.53682/jpjsre.v5i1.8733>.
- Beck, Judith S. *Cognitive Behavior Therapy: Basics and Beyond*. 2nd ed. New York: Guilford Press, 2011.
- Entwistle, David N. *Integrative Approaches to Psychology and Christianity: An Introduction to Worldview Issues, Philosophical Foundations, and Models of Integration*. 4th ed. Eugene, OR: Cascade Books, 2021.
- Kim, Taidoo. "The Understanding and Application of Biblical Pastoral Crisis Counseling in Light of the Book of Job." *Journal of Counseling and Gospel* 29, no. 1 (2021): 111–142. <https://doi.org/10.17841/jocag.2021.29.1.111>.
- McMinn, Mark R. *Psychology, Theology, and Spirituality in Christian Counseling*. Carol Stream, IL: Tyndale House, 2011.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*. Jakarta:

Otoritas Jasa Keuangan, 2024.

Otoritas Jasa Keuangan. "Satgas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal Temukan 434 Tawaran Pinjol Ilegal." August 3, 2023.

Otoritas Jasa Keuangan. "Satgas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal Blokir 288 Tawaran Pinjaman Online Ilegal dan Informasikan Pencabutan Izin Usaha PT FEC Shopping Indonesia." September 6, 2023.

Pargament, Kenneth I. *Spiritually Integrated Psychotherapy: Understanding and Addressing the Sacred*. New York: Guilford Press, 2007.

Tan, Siang-Yang. *Counseling and Psychotherapy: A Christian Perspective*. 2nd ed. Grand Rapids, MI: Baker Academic, 2022.

World Health Organization, War Trauma Foundation, and World Vision International. *Psychological First Aid: Guide for Field Workers*. Geneva: World Health Organization, 2011.

Yeager, Kenneth R., and Albert R. Roberts, eds. *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research*. 4th ed. New York: Oxford University Press, 2015.