

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PADA LAYANAN PINJAMAN ONLINE

Susi Yanuarsari¹ dan Hijawati²

¹Fakultas Hukum Universitas Palembang

E-mail: susiyauarsari@unpal.ac.id

²Fakultas Hukum Universitas Palembang

E-mail: hijawati@unpal.ac.id

Abstract

Through information technology-based money lending, it makes it easier for people to fulfill cash funds quickly, easily, and efficiently. However, users of this service must understand all the risks of online loans. The operator's obligations in legal protection for consumers are further regulated in OJK Regulation Number: 77/POJK.01/2016 concerning Information Technology-Based Borrowing-Lending Services, then the organizers are required to apply the basic principles of consumer protection, namely: transparency; fair treatment; reliability; data confidentiality and security; and user dispute resolution in a simple, fast, and affordable way.

Keywords: Online Loans

Abstrak

Melalui pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi mempermudah masyarakat dalam pemenuhan dana tunai secara cepat, mudah, dan efisien. Namun pengguna jasa layanan ini wajib memahami segala resiko dari pinjaman online. Kewajiban penyelenggara dalam perlindungan hukum bagi konsumen lebih lanjut diatur dalam Peraturan OJK Nomor: 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, maka penyelenggara wajib menerapkan prinsip dasar perlindungan konsumen yaitu: transparansi; perlakuan yang adil; keandalan; kerahasiaan dan keamanan data; dan penyelesaian sengketa pengguna secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Kata Kunci: Pinjaman Online

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi komputer, dan informasi mendorong berkembangnya transaksi elektronik melalui internet bagi perusahaan-perusahaan di dunia maupun di Indonesia dalam memanfaatkan fasilitas internet sebagai media transaksi, salah satunya yaitu internet banking. Kegiatan pinjam meminjam uang secara langsung berdasarkan

perjanjian baik tertulis maupun tidak tertulis merupakan praktik yang telah berlangsung di tengah kehidupan masyarakat. Pinjam meminjam secara langsung banyak diminati oleh pihak yang membutuhkan dana cepat atau pihak yang karena sesuatu hal tidak dapat diberikan pendanaan oleh industri jasa keuangan konvensional seperti Perbankan, Pasar Modal, atau Perusahaan Pembiayaan.

Pinjaman secara online atau *financial technology* (fintech) terus berkembang di Indonesia. Pada layanan pinjaman online ini disebut dapat lebih memudahkan masyarakat. *Fintech* saat ini menjadi salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di bidang keuangan. *Fintech* merupakan segmen dari dunia start-up yang memiliki fokus agar supaya memaksimalkan dalam penggunaan teknologi untuk mengubah, mempercepat, atau mempertajam berbagai aspek di layanan keuangan yang ada.

Kehadiran pinjaman online sebagai salah satu bentuk *financial technology* (fintech) merupakan imbas dari kemajuan teknologi dan banyak menawarkan pinjaman dengan syarat dan ketentuan lebih mudah dan fleksibel dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional seperti bank. Selain itu juga pinjaman online dianggap cocok dengan pasar di Indonesia karena meskipun masyarakat belum memiliki akses keuangan, namun penetrasi kepemilikan dan penggunaan telepon selular sangat tinggi. Hal ini dapat terlihat pada data Hootsuite yang menunjukkan bahwa jumlah pengguna Internet di Indonesia

pada Januari 2018 menembus 132,7 juta pengguna dengan tingkat penetrasi mencapai 50%. Selain itu juga populasi pengguna perangkat mobile memiliki angka yang lebih tinggi lagi yang mencapai 177,9 juta pengguna, dengan tingkat penetrasi mencapai 67%.¹

Diketahui dari data perusahaan *fintech lending* berizin dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per 5 Agustus 2020 sebanyak 158 perusahaan.² Sedangkan sampai dengan 2 Maret 2022, total jumlah penyelenggara *fintech peer-to-peer lending* atau *fintech lending* yang berizin di OJK adalah sebanyak 102 perusahaan.³ Dari data tersebut terlihat adanya penurunan. Selain itu juga terdapat perusahaan pinjaman online ilegal yang semakin bertambah jumlahnya.

Melalui pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi mempermudah masyarakat dalam

¹ Rodes Ober Adi Guna Pardosi dan Yuliana Primawardani, "Perlindungan Hak Pengguna Layanan Pinjaman Online dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (*Protection of the Rights of Online Loan Customers from a Human Rights Perspective*)," *Jurnal HAM*, Volume 11, Nomor 3, Desember 2020: 354.

² Rodes Ober Adi Guna Pardosi

³ OJK, "Penyelenggara *Fintech Lending* Berizin di OJK per 2 Maret 2022," <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-2-Maret-2022.aspx>, 2022.

pemenuhan dana tunai secara cepat, mudah, dan efisien. Namun pengguna jasa layanan ini wajib memahami segala resiko dari pinjaman online tersebut. Pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi ini telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor: 77/POJK.01/2016 tentang Praktek Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Dalam hal kerahasiaan data pribadi bagi para nasabah penerima pinjaman yang menggunakan layanan peminjaman uang berbasis teknologi informasi ini telah diatur pada Undang-Undang ITE yang mengatur perlindungan hukum data pribadi. Selanjutnya aturan ini dipertegas di dalam POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Pada pasal 26 POJK No. 77/POJK.01/2016 dituliskan bahwa pihak penyelenggara wajib dan bertanggungjawab menjaga kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data pribadi pengguna serta dalam pemanfaatannya harus memperoleh persetujuan dari pemilik data pribadi kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴

⁴ Perlindungan Konsumen Fintech: Kunci

Pesatnya pertumbuhan penyedia layanan pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi tersebut belum memadainya edukasi kepada masyarakat, sehingga menimbulkan berbagai efek/resiko yang muncul dari banyaknya macam pinjaman online dan masih banyaknya ditemukan perusahaan penyelenggara yang tidak terdaftar atau illegal serta potensi bocornya data pribadi pengguna yang dapat disalahgunakan oleh perusahaan penyelenggara atau pihak lain.

Menjadi slogan baru promosi yang gencar dilakukan oleh penyedia layanan pinjaman online, "Butuh dana cepat?, proses mudah?, bunga rendah?, dan minat?" empat pertanyaan singkat para pemberi pinjaman online ilegal (pinjol) yang mengawali munculnya harapan penerima pesannya untuk keluar dari permasalahan ekonomi mendesak. Masa pandemi COVID-19 menyebabkan sebagian besar masyarakat kehilangan pekerjaan, melemahkan sumber rezeki, sehingga pinjaman online menjadi jalan keluar akan tetapi banyak statusnya illegal yang tampaknya mudah untuk

Sukses Pertumbuhan Ekonomi Indonesia, <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1648>, 2021.

dilakukan. Masyarakat yang sangat membutuhkan pinjaman uang yang terkesan cepat dan mudah, ternyata secara sadar memberikan berbagai data pribadi, mulai dari kontak, foto, video, lokasi, bahkan fotokopi KTP elektronik, justru hal tersebut menyebabkan perlindungan konsumen akan data pribadi terabaikan.

PEMBAHASAN

Pada kegiatan pinjaman online seluruh perjanjian yang dibuat antara debitur dan kreditur tertuang di dalam kontrak elektronik. Pengaturan terkait dengan kontrak elektronik tercantum dalam Pasal 1 angka 17. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang menyatakan bahwa: “Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik”. Kekuatan hukum kontrak elektronik dapat dilihat di dalam Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa, “Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.”

Sebagai bentuk perlindungan konsumen terhadap nasabah pinjaman online dalam layanan *fintech* juga turut berpedoman terhadap regulasi-regulasi

yang telah dikeluarkan oleh beberapa instansi terkait seperti OJK, Kemkominfo hingga Bank Indonesia yang mana aturan perlindungan konsumen tersebut diatur dalam UU ITE, UUPK dan turut diatur dalam POJK NO.77/2016. Adapun hak-hak konsumen sebagai pihak menikmati layanan jasa yang terjabar didalam ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diantaranya: (1) hak-hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; (2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; (3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; (4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; (5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; (6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; (7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; (8)

Susi Yanuarso dan Hijawati, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Layanan Pinjaman Online, Halaman 285-294

hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; (9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁵

Perlindungan pada konsumen pada nasabah pinjaman online akan lebih maksimal berlaku pada Penyelenggara Teknologi Finansial yang terdaftar dan legalitasnya terjamin. Berdasarkan pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, keberadaan Bank Indonesia mengatur penyelenggaraan Teknologi Finansial untuk mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal.

Dalam Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, bahwa:⁶

(1) Penyelenggaraan Teknologi Finansial dikategorikan ke dalam:

- a. sistem pembayaran;
- b. pendukung pasar;
- c. manajemen investasi dan manajemen risiko;
- d. pinjaman, pembiayaan, dan penyediaan modal; dan
- e. jasa finansial lainnya.

(2) Teknologi Finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki kriteria:

- a. bersifat inovatif;
- b. dapat berdampak pada produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis finansial yang telah eksis;
- c. dapat memberikan manfaat bagi masyarakat;
- d. dapat digunakan secara luas; dan
- e. kriteria lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Sedangkan dalam Pasal 4 mengatur Ruang lingkup pengaturan

⁵ Hari Sutra Disemadi, "Urgensi Suatu Regulasi yang Komprehensif Tentang Fintech Berbasis Pinjaman Online Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Indonesia," *Jurnal Komunikasi Hukum*, Volume 7 Nomor 2, Agustus 2021: 612.

⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

penyelenggaraan Teknologi Finansial mencakup:⁷

- a. pendaftaran;
- b. *Regulatory Sandbox*;
- c. perizinan dan persetujuan; dan
- d. pemantauan dan pengawasan.

Kewajiban Melakukan Pendaftaran terdapat dalam Pasal 5:⁸

(1) Penyelenggara Teknologi Finansial yang akan atau telah melakukan kegiatan yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) wajib melakukan pendaftaran pada Bank Indonesia.

(2) Kewajiban pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan bagi:

- a. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia; dan/atau
- b. Penyelenggara Teknologi Finansial yang berada di bawah kewenangan otoritas lain.

(3) Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a tetap harus menyampaikan informasi kepada Bank Indonesia mengenai produk, layanan,

teknologi, dan/atau model bisnis baru yang memenuhi kriteria Teknologi Finansial.

(4) Penyelenggara Teknologi Finansial yang berada di bawah kewenangan otoritas lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b yang menyelenggarakan Teknologi Finansial di bidang sistem pembayaran wajib melakukan pendaftaran kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Penyelenggara Teknologi Finansial merupakan badan usaha. Untuk Penyelenggara Teknologi Finansial berupa Lembaga selain bank yang memenuhi kategori sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran, Penyelenggara Teknologi Finansial tersebut harus merupakan badan usaha yang berbadan hukum Indonesia.

Pada kegiatan pinjaman online yang perjanjiannya tertuang di dalam akta atau kontrak elektronik tentunya klasifikasi dari akta tersebut merupakan akta di bawah tangan, artinya bukan akta yang bersifat autentik. Walaupun kontrak elektronik merupakan akta di bawah tangan, namun dapat dijadikan sebagai alat bukti, akan tetapi kekuatan pembuktian

⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

⁸ Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

akta dibawah tangan tidak sesempurna kekuatan bukti akta autentik.

Pinjaman online yang diselenggarakan pihak penyedia melalui perusahaan *fintech* sah atau tidaknya didasari pada sahnya suatu perjanjian pinjaman/kredit tersebut. Sahnya perjanjian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) wajib memenuhi segala unsur pada Pasal 1320 KUH Perdata. Pasal 1320 KUH Perdata, menentukan syarat-syarat subyek (orang-orangnya) maupun obyek.

Untuk menyatakan keabsahan dalam perjanjian maka harus memenuhi empat syarat, yakni sebagai berikut:

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan;
3. Suatu hal tertentu sesuatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal, yakni suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum .

Pengaturan pinjaman online pada perusahaan *fintech* di Indonesia diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yakni sesuai

kewenangannya yang mengatur dan mengawasi industri jasa keuangan telah menelurkan beberapa regulasi perlindungan konsumen untuk mengatur *fintech*. Berikut aturan yang mengaturnya:

1. Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:
 - a. memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
 - b. meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
 - c. tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.⁹
2. Pasal 26 Penyelenggara wajib:¹⁰

⁹ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

¹⁰ Peraturan OJK Nomor: 77/POJK.01/2016 tentang Praktek Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

- a. menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya sejak data diperoleh hingga data tersebut dimusnahkan;
 - b. memastikan tersedianya proses autentikasi, verifikasi, dan validasi yang mendukung kenirsangkalan dalam mengakses, memproses, dan mengeksekusi data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya;
 - c. menjamin bahwa perolehan, penggunaan, pemanfaatan, dan pengungkapan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang diperoleh oleh Penyelenggara berdasarkan persetujuan pemilik data pribadi, data transaksi, dan data keuangan, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. menyediakan media komunikasi lain selain Sistem Elektronik Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi untuk memastikan kelangsungan layanan nasabah yang dapat berupa surat elektronik, call center, atau media komunikasi lainnya; dan
 - e. memberitahukan secara tertulis kepada pemilik data pribadi, data transaksi, dan data keuangan tersebut jika terjadi kegagalan dalam perlindungan kerahasiaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya.
3. Pasal 29 Bab VII Edukasi Dan Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:¹¹
- (1) Penyelenggara wajib menerapkan prinsip dasar perlindungan konsumen yaitu: transparansi; perlakuan yang adil; keandalan; kerahasiaan dan keamanan data; dan penyelesaian sengketa pengguna secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.¹²

¹¹ Peraturan OJK Nomor: 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

¹² Peraturan OJK Nomor: 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

(2) Penyelenggara wajib menyediakan pusat pelayanan konsumen berbasis teknologi.

(3) Pusat pelayanan konsumen berbasis teknologi paling sedikit terdiri atas penyediaan pusat layanan konsumen yang dapat dilaksanakan sendiri atau melalui pihak lain.

Agar perlindungan konsumen pada pinjaman online dapat maksimal, komitmen OJK dalam memberikan perlindungan kepada konsumen diharapkan konsisten, yang mana perlindungan konsumen mesti dijalankan agar perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan pada pinjaman online dapat berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Sebagai bentuk perlindungan konsumen terhadap nasabah pinjaman online dalam layanan *fintech* berpedoman terhadap beberapa regulasi. Pengaturan pinjaman online pada perusahaan *fintech* di Indonesia diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan yakni sesuai kewenangannya yang mengatur dan mengawasi industri jasa keuangan. Berdasarkan Peraturan OJK Nomor: 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang

Berbasis Teknologi Informasi, bahwa penyelenggara wajib menerapkan prinsip dasar perlindungan konsumen yaitu: transparansi; perlakuan yang adil; keandalan; kerahasiaan dan keamanan data; dan penyelesaian sengketa pengguna secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

- Rodes Ober Adi Guna Pardosi dan Yuliana Primawardani, "Perlindungan Hak Pengguna Layanan Pinjaman Online dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (*Protection of the Rights of Online Loan Customers from a Human Rights Perspective*)," *Jurnal HAM*, Volume 11, Nomor 3, Desember 2020: 354.
- OJK, "Penyelenggara *Fintech Lending* Berizin di OJK per 2 Maret 2022," <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-2-Maret-2022.aspx>, 2022.
- "Perlindungan Konsumen *Fintech*: Kunci Sukses Pertumbuhan Ekonomi Indonesia," <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1648>, 2021.
- Hari Sutra Disemadi, "Urgensi Suatu Regulasi yang Komprehensif Tentang *Fintech* Berbasis Pinjaman Online Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Indonesia," *Jurnal Komunikasi*

Susi Yanuarso dan Hijawati, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Layanan Pinjaman Online, Halaman 285-294

Hukum, Volume 7 Nomor 2,
Agustus 2021: 612.

Peraturan OJK Nomor:
77/POJK.01/2016 tentang
Layanan Pinjam Meminjam
Uang Berbasis Teknologi
Informasi.

Peraturan Bank Indonesia Nomor
19/12/PBI/2017 tentang
Penyelenggaraan Teknologi
Finansial

Undang-Undang Nomor 21 Tahun
2011 tentang Otoritas Jasa
Keuangan