

**TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA PINJAMAN ONLINE
TERDAFTAR TERHADAP PELANGGARAN HAK KONSUMEN DALAM
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata

Satu (S-1) Ilmu Hukum

Oleh:

Nama : Siti Lestari

NIM : 21110021

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITA DARUL ULUM ISLAMIC CENTERSUDIRMAN GUPPI

UNDARIS

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA PINJAMAN ONLINE TERDAFTAR TERHADAP PELANGGARAN HAK KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Disusun oleh :

NAMA : SITI LESTARI

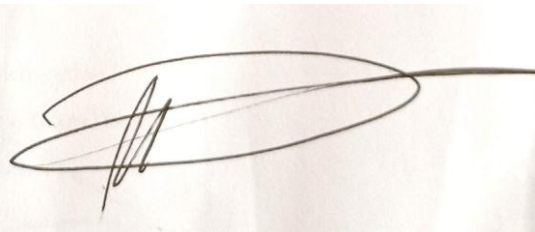
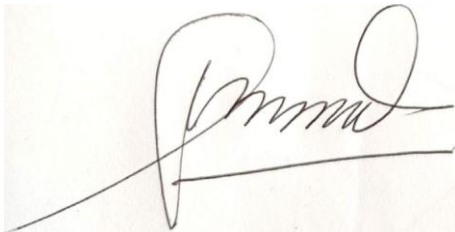
NIM : 21110021

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan dan dipresentasikan dihadapan panitia penguji proposal skripsi Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS).

Pada hari

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping



Dr. Hj. Tri Susilowati, S.H., M.Hum. Dr. Hj. Wieke Dewi Suryandari, S.H., M.H., Sp.N

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA PINJAMAN ONLINE TERDAFTAR TERHADAP PELANGGARAN HAK KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Disusun oleh :

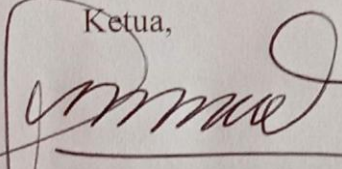
NAMA : SITI LESTARI

NIM : 21110021

Telah dipertahankan oleh Dewan Penguji dan diterima untuk memenuhi tugas dan syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (Satu) Ilmu Hukum pada Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI.

Pada hari

Dewan Penguji

Ketua,

Dr. Hj. Tri Susilowati, S.H., M.Hum.

Anggota



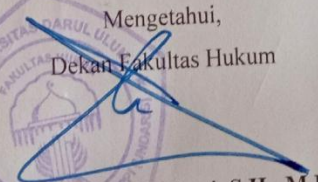
Dr. Hj. Wieke Dewi Suryandari, S.H., M.H., Sp.N

Anggota



Any Farida, S.H., M.H

Mengetahui,

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Mohamad Tohari, S.H., M.H.
NUPTK. 1248747648130110

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS.Ar-Ra’d:11)

Semua orang berhak menentukan kehidupannya masing-masing, maka tetap hargailah mereka.

Skripsi ini dipersembahkan :

- Kedua orang tua yang saya banggakan
- Kakak dan adik-adikku tercinta
- Rekan-rekan seangkatan fakultas hukum undaris yang selalu kompak dan mendukung saya

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong munculnya layanan pinjaman online (pinjol) sebagai alternatif pembiayaan yang cepat dan mudah diakses masyarakat. Namun, kemudahan ini juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, khususnya terkait pelanggaran hak-hak konsumen oleh penyelenggara pinjol, bahkan yang telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka fokus penelitian ini untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara pinjaman online terdaftar terhadap pelanggaran hak konsumen dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan sumber bahan data perUndang-Undangan yang terkait dan metode analisis data adalah kualitatif.

Tanggung jawab hukum penyelenggara pinjol terdaftar mencakup tanggung jawab atas pelanggaran perlindungan data pribadi, bunga pinjaman tidak wajar, hingga praktik penagihan yang tidak manusiawi. Berdasarkan UUPK, penyelenggara pinjol wajib menjamin hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang benar, keamanan, dan kenyamanan. Namun, dalam praktiknya, masih banyak penyelenggara pinjol yang mengabaikan kewajiban hukum tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan oleh OJK, peningkatan edukasi literasi digital keuangan kepada masyarakat, serta penegakan hukum yang tegas untuk menjamin perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Pinjaman Online, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Hukum, OJK, UUPK

ABSTRACT

The development of information technology has led to the emergence of online lending (pinjol) services as an alternative means of financing that is fast and easily accessible to the public. However, this convenience also brings various legal issues, particularly related to violations of consumer rights by online lending providers—even those that are registered and supervised by the Financial Services Authority OJK).

Based on this background, the focus of this research is to analyze the form of legal responsibility borne by registered online lending providers for violations of consumer rights from the perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). This study uses a normative juridical method with legal and regulatory sources, and the data is analyzed qualitatively.

The legal responsibility of registered online lending providers includes liability for the misuse of personal data, unreasonable interest rates, and inhumane debt collection practices. According to the UUPK, providers are obligated to guarantee consumer rights such as the right to accurate information, safety, and comfort. However, in practice, many providers still neglect these legal responsibilities. Therefore, stronger oversight by the OJK, increased public education on digital financial literacy, and firm legal enforcement are necessary to ensure consumer protection.

Keywords: Online Lending, Consumer Protection, Legal Responsibility, Financial Services Authority, UU

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Proposal ini disusun sebagai salah satu langkah awal dalam rangka penelitian yang akan dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan akademik di Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI.

Penyusunan proposal ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hj. Ida Zahara Adibah, S.Ag. M.S.I Selaku Rektor Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi Ungaran.
2. Dr. Mohamad Tohari, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi Ungaran.
3. Dr. Hj. Tri Susilowati, S.H., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, member masukan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Hj. Wieke Dewi Suryandari, S.H., M.H., Sp.N Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi yang juga telah banyak memberikan masukan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

5. Dosen Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi Ungaran.
6. Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi Ungaran.
7. Orang tua, kakak dan adik-adikku tercinta, yang telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi tanpa henti. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungannya yang tiada terkira. Mereka adalah pilar utama yang selalu memberikan semangat dalam setiap langkah dan perjuangan penulis, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam menyelesaikan studi ini.
8. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum angkatan 2021, serta pihak-pihak yang telah membantu.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dan penulis akan berterimakasih. Penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Semarang, 2026

Siti Lestari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENYERAHAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemahaman Tanggung Jawab	7
1. Pengertian Tanggung Jawab.....	7
2. Jenis-Jenis Tanggung Jawab.....	8
3. Unsur-Unsur Pertanggungjawaban	10
B. Kajian Terhadap Pinjaman <i>Online</i> (Pinjol)	12
1. Pengertian Pinjaman <i>Online</i>	12

2. Pihak-Pihak Pinjaman <i>Online</i>	14
3. Jenis dan Ciri Pinjaman <i>Online</i>	15
4. Landasan Hukum Terkait Pinjaman <i>Online</i>	17
5. Dampak Sosial Pinjaman <i>Online</i>	20
C. Pemahaman Hak Konsumen	24
1. Pengertian Konsumen	24
2. Hak-Hak Konsumen.....	26
D. Pemahaman Pelanggaran Hak Konsumen	28
E. Pemahaman Perlindungan Konsumen.....	29
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	29
2. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	30
3. Upaya Perlindungan Hukum.....	31
F. Presfektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	33
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Pendekatan Masalah	35
B. Spesifikasi Penelitian	36
C. Sumber Data.....	36
D. Metode Pengumpulan Data	37
E. Metode Analisis Data	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pengaturan Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggaraan Pinjaman <i>Online</i> Terdaftar terhadap Pelanggaran Hak Konsumen.....	39

B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa terkait Pelanggaran Hak Konsumen yang Dilakukan oleh Penyelenggara Pinjaman <i>Online</i> sesuai UU Nomor 8 Tahun 1999.....	53
C. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Pinjaman <i>Online</i> terhadap Pelanggaran Hak Konsumen sesuai UU Nomor 8 Tahun 1999	59

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terus berkembang telah menjadikan layanan pinjaman online (pinjol) sebagai salah satu solusi praktis dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Pinjaman online terdaftar adalah layanan pendanaan berbasis teknologi informasi (LPBBTI) yang telah memperoleh izin usaha dan berada dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.¹ Hadir sebagai alternatif pendanaan bagi masyarakat yang kesulitan memperoleh pinjaman dari lembaga keuangan konvensional seperti bank. Dengan proses pengajuan yang cepat, tanpa memerlukan agunan, serta kemudahan dalam pencairan dana, pinjaman online telah menarik perhatian banyak individu dan pelaku usaha kecil.²

Pinjaman online terdaftar memiliki regulasi yang lebih jelas dibandingkan pinjol ilegal, masih terdapat berbagai permasalahan yang muncul dalam praktiknya. Di sinilah letak permasalahan utama: status legal penyelenggara belum menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen secara maksimal. Konsumen masih dihadapkan pada tingkat bunga yang tinggi, potensi penyalahgunaan data pribadi, hingga praktik penagihan yang merendahkan martabat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dengan

¹ Pasal 1 angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024.

² “Ini Artinya Proses Cepat dan Mudah Pinjaman Online Tanpa Agunan,” *Liputan6.com*, diakses 17 Februari 2026.

realitas pelaksanaannya di lapangan, terutama dalam hal tanggung jawab penyelenggara terhadap pelanggaran hak konsumen. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), nilai penyaluran fintech lending atau pinjaman online di Indonesia mencapai Rp22,76 triliun per Maret 2024.³ Beberapa tantangan utama dalam pinjaman online terdaftar tersebut meliputi bunga dan biaya administrasi yang tinggi, penyalahgunaan data pribadi, serta metode penagihan yang kurang etis. Kondisi tersebut jelas melanggar Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Hak Konsumen. Hal ini juga menimbulkan pertanyaan terkait perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan layanan pinjol terdaftar serta tanggung jawab penyelenggara dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Permasalahan ini menjadi semakin kompleks ketika dikaitkan dengan posisi konsumen yang relatif lemah dibandingkan penyelenggara layanan. Dalam banyak kasus, konsumen berada dalam kondisi terdesak secara finansial sehingga terpaksa menerima syarat dan ketentuan yang sebenarnya memberatkan. Situasi ini menjadikan konsumen sangat rentan terhadap eksploitasi, baik dari segi biaya, perlakuan, maupun risiko penyalahgunaan data pribadi. Oleh karena itu, kehadiran UUPK dan regulasi OJK harus dipandang sebagai instrumen penting untuk menyeimbangkan kedudukan antara penyelenggara dan konsumen, serta memastikan adanya tanggung jawab yang jelas apabila terjadi pelanggaran hak konsumen.

Pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur tanggung jawab pelaku

³ Otoritas Jasa Keuangan, Statistik P2P Lending Periode Juni 2024.

usaha dalam memberikan layanan yang adil dan transparan. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengeluarkan Peraturan OJK Nomor 40 Tahun 2024 untuk memperketat regulasi terhadap penyelenggara pinjaman online, menggantikan POJK No. 10/POJK.05/2022 yang sebelumnya mengatur fintech lending. Namun, masih ditemukan kasus di mana konsumen merasa dirugikan meskipun menggunakan layanan pinjaman online yang terdaftar.

Sepanjang tahun 2025 Otoritas Jasa Keuangan menerima 13.784 berasal dari *industri financial technology*, melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK).⁴ Tingginya jumlah pengaduan konsumen yang diterima Otoritas Jasa Keuangan sepanjang tahun 2025 menunjukkan bahwa perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya terlaksana secara efektif, khususnya dalam sektor *fintech lending* dan perbankan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penting untuk melakukan kajian mengenai tanggung jawab penyelenggara pinjaman online terdaftar terhadap pelanggaran hak konsumen, baik dari segi regulasi yang mengatur maupun mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai aspek hukum dalam layanan pinjaman online terdaftar serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan bagi konsumen.

⁴ Kontan.co.id, “OJK Terima 37.295 Pengaduan lewat Portal Perlindungan Konsumen per September 2025”, 10 Oktober 2025, diakses 9 Februari 2026, <https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-terima-37295-pengaduan-lewat-portal-perlindungan-konsumen-per-september-2025>.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman online terhadap pelanggaran hak konsumen?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa terkait pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh penyelenggara pinjaman online sesuai UU No. 8 Tahun 1999?
3. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara pinjaman online terhadap pelanggaran hak konsumen sesuai UU No. 8 Tahun 1999?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan:

- a. Untuk mengetahui peraturan yang mengatur tentang pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman online terhadap pelanggaran hak konsumen.
- b. Untuk mengetahui perlindungan dan penyelesaian hukum terhadap konsumen pinjaman online.
- c. Untuk mengetahui tanggung jawab penyelenggara pinjaman online terkait pelanggaran hak konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis: Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya perlindungan konsumen.

Manfaat Praktis: Memberikan rekomendasi kepada masyarakat tentang hak-hak konsumen dan tanggung jawab penyelenggara pinjaman *online* jika melakukan pelanggaran hak konsumen.

E. **Sistematika Penulisan**

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri menguraikan tentang: Latar Belakang Masalah; Perumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang tinjauan Pustaka yang menjelaskan: pemahaman terkait tanggung jawab; pengertian tanggung jawab, jenis-jenis dan unsur-unsur pertanggungjawaban; Lalu tinjauan terkait pinjaman *online*, diantaranya menjelaskan pengertian pinjaman *online*; jenis dan ciri-ciri pinjaman *online*; landasan hukum yang terkait dan dampak sosial pinjaman *online*; Selanjutnya ada tinjauan tentang Hak Konsumen, diantaranya pengetahuan konsumen; tujuan perlindungan konsumen; hak-hak konsumen serta Upaya perlindungan hak konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan dijelaskan mengenai: Metode Penelitian; jenis penelitian; metode pendekatan; sumber data; Teknik pengumpulan data; dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan: Pengaturan pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman online terhadap pelanggaran hak konsumen; Mekanisme penyelesaian sengketa terkait pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh penyelenggara pinjaman

online sesuai UU No. 8 Tahun 1999; dan Bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara pinjaman online terhadap pelanggaran hak konsumen sesuai UU No. 8 Tahun 1999.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan hasil penelitian dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemahaman Tanggung Jawab

1. Pengertian Tanggung Jawab

Secara umum, tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan kewajibannya untuk menanggung akibat dari perbuatan yang dilakukannya, baik secara moral, sosial, maupun hukum. Secara umum, tanggung jawab dipahami sebagai sikap untuk menjalankan peran dan kewajiban sesuai dengan norma-norma yang berlaku, serta kesiapan untuk menerima konsekuensi atas setiap tindakan yang dilakukan. Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan.⁵

Tanggung jawab merupakan perbedaan antara benar dan yang salah, yang boleh dan yang di larang, yang dianjurkan dan yang di cegah, yang baik dan yang buruk, dan sadar bahwa harus menjauhi segala yang bersifat negatif dan mencoba membina diri untuk selalu menggunakan hal-hal yang positif.⁶ Tanggung jawab dalam hukum memiliki makna yang lebih jelas dan terukur. Artinya, subjek hukum wajib menanggung akibat dari perbuatan yang melanggar aturan atau merugikan orang lain. Tanggung jawab hukum muncul ketika seseorang melanggar norma hukum dan akibat dari pelanggaran tersebut harus dipikul oleh pelaku dalam bentuk sanksi hukum, ganti rugi, atau pemulihan keadaan.⁷ Hal ini

⁵ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi V Jakarta: Balai Pustaka, 2016, hlm. 1346.

⁶ Abu Ahmadi dan Nur Uhbiyati, *Ilmu Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007.

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 145.

menunjukkan bahwa hukum memiliki mekanisme untuk menegakkan keadilan dan melindungi hak-hak masyarakat.

Tanggung jawab dalam hukum mengandung makna bahwa seseorang wajib menanggung beban akibat dari pelanggaran hukum yang dilakukannya, baik dalam bentuk ganti rugi, pemulihan keadaan, maupun sanksi hukum lainnya.⁸ Achmad Ali menjelaskan bahwa tanggung jawab hukum tidak hanya bertujuan menghukum pelaku, tetapi juga menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap pihak yang dirugikan. Dengan kata lain, hukum memberikan batas dan konsekuensi agar masyarakat bertindak sesuai aturan.

Berdasarkan uraian di atas, tanggung jawab dapat dipahami sebagai kewajiban seseorang untuk menerima akibat dari perbuatannya yang melanggar hukum dan norma yang ada dalam masyarakat. Adanya tanggung jawab hukum, hak masyarakat bisa terlindungi dan pelanggaran bisa ditindak secara adil.

2. Jenis-Jenis Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban merupakan kewajiban subjek hukum, baik perorangan maupun badan hukum, untuk menanggung akibat dari suatu perbuatan yang dilakukan, terutama apabila perbuatan tersebut merugikan pihak lain. Berdasarkan dasar hukum dan bentuk perbuatannya, pertanggungjawaban dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berikut:

1. Pertanggungjawaban Karena Kesalahan (*Fault Liability*)

Pertanggungjawaban ini dikenakan apabila pelaku terbukti melakukan kesalahan baik secara sengaja (*dolus*) maupun karena kelalaian (*culpa*). Artinya,

⁸ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: Intermasa, 2008, hlm.17.

pihak yang dirugikan harus membuktikan bahwa pelaku telah melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian. Jenis pertanggungjawaban ini lazim diterapkan dalam kasus wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

2. Pertanggungjawaban Mutlak (*Strict Liability*)

Pertanggungjawaban ini, pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh barang atau jasa yang dipasarkan, tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan. Konsumen hanya perlu membuktikan adanya kerugian dan hubungan kausal dengan barang atau jasa tersebut. Prinsip ini diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Pertanggungjawaban dengan Praduga Bersalah (*Presumption of Liability*)

Pelaku usaha dianggap bersalah sampai dapat membuktikan sebaliknya. Konsumen cukup menunjukkan adanya kerugian, dan beban pembuktian berpindah ke pelaku usaha. Prinsip ini tercantum dalam Pasal 28 UUPK, sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen.

4. Pertanggungjawaban Kontraktual (*Contractual Liability*)

Tanggung jawab ini timbul dari adanya perjanjian atau kontrak antara dua pihak. Jika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana disepakati dalam kontrak, maka ia dapat dimintai pertanggungjawaban karena telah melakukan wanprestasi.

5. Pertanggungjawaban Non-Kontraktual (*Non-Contractual Liability*)

Jenis tanggung jawab ini timbul di luar hubungan kontraktual, misalnya karena perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang mengakibatkan

kerugian pada pihak lain. Meskipun tidak ada perjanjian antara pelaku dan korban, pelaku tetap dapat dimintai pertanggungjawaban karena merugikan orang lain.

Tanggung jawab moral dan sosial meskipun tidak selalu diatur secara eksplisit dalam peraturan perundang-undangan, tetap penting dalam praktik bisnis modern. Tanggung jawab moral dan sosial mencerminkan komitmen pelaku usaha untuk bertindak etis, memperhatikan kepentingan masyarakat dan lingkungan, serta tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan.⁹

3. Unsur-Unsur Pertanggungjawaban

Konteks hukum menjelaskan tegas, bahwa pertanggungjawaban adalah konsekuensi atas suatu Tindakan yang merugikan orang lain/pihak lain, baik melalui pelanggaran maupun perbuatan melawan hukum. Seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum, beberapa unsur harus terpenuhi. Pertama, harus ada perbuatan melanggar hukum atau perjanjian. Perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*) terjadi ketika seseorang melakukan tindakan yang bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku, norma kesusilaan, atau ketertiban umum. Sementara wanprestasi terjadi ketika seseorang tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian. Pelanggaran terhadap hukum atau kontrak merupakan dasar dari adanya pertanggungjawaban

⁹ Ahmad Sofian, *Hukum dan Etika Bisnis: Tanggung Jawab Sosial Korporasi di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 102.

hukum karena telah menimbulkan kerugian atau pelanggaran hak terhadap pihak lain.¹⁰

Kedua, harus terdapat kerugian yang nyata dan dapat dibuktikan. Kerugian ini bisa bersifat materiil, seperti kerugian harta benda, atau immateriil, seperti penderitaan psikologis atau kerusakan reputasi. Tanpa adanya kerugian yang konkret, maka dasar untuk menuntut pertanggungjawaban menjadi lemah karena tidak ada hak yang dilanggar secara langsung.¹¹

Ketiga, harus ada hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan. Artinya, kerugian yang terjadi merupakan akibat langsung dari perbuatan pelaku. Tanpa hubungan sebab-akibat yang jelas, maka sulit untuk membuktikan bahwa tindakan tersebut memang menjadi penyebab utama dari kerugian yang dialami. Pentingnya pembuktian hubungan kausal ini agar pertanggungjawaban hukum dapat ditegakkan secara objektif.

Keempat, dalam sistem pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (fault liability), dibutuhkan adanya unsur kesalahan, baik dalam bentuk kesengajaan maupun kelalaian. Namun, pada sistem pertanggungjawaban mutlak (strict liability), unsur kesalahan tidak menjadi syarat. Dalam sistem ini, cukup dibuktikan bahwa perbuatan tersebut telah menimbulkan kerugian, tanpa harus membuktikan adanya niat atau kelalaian dari pelaku. Pendekatan strict liability banyak diterapkan dalam bidang perlindungan konsumen dan lingkungan hidup

¹⁰ Kristian, *Sistem Pertanggungjawaban Pidana Korporasi: Ditinjau dari Berbagai Konvensi Internasional*, Bandung: Refika Aditama, 2017, hlm. 55.

¹¹ Irfan Ardiansyah, *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi*, Jakarta: Hawa & Ahwa Publisher, 2024, hlm. 81.

karena pembuktian unsur kesalahan dalam dua bidang tersebut sering kali sulit dilakukan.¹²

Kelima, harus ada subjek hukum yang bertanggung jawab. Subjek hukum bisa berupa individu maupun badan hukum (korporasi) yang memiliki kapasitas hukum untuk dimintai pertanggungjawaban. Hal ini penting agar tanggung jawab tersebut dapat diterapkan secara konkret dan memiliki kekuatan hukum.

Terpenuhinya unsur-unsur tersebut, maka pertanggungjawaban hukum dapat diberlakukan sebagai dasar untuk menuntut ganti rugi, sanksi, atau pemulihan keadaan. Pemenuhan unsur-unsur pertanggungjawaban tidak hanya menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut keadilan, tetapi juga menjadi landasan hukum bagi negara dalam menegakkan hukum dan memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang bertindak tidak sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

B. Kajian Terhadap Pinjaman *Online* (Pinjol)

1. Pengertian Pinjaman Online

Pinjaman online adalah layanan pinjam-meminjam uang yang dilakukan secara daring melalui *platform* teknologi finansial (*financial technology/fintech*), tanpa harus bertemu langsung antara pemberi pinjaman (*kreditur*) dan penerima pinjaman (*debitur*). Layanan ini biasanya difasilitasi oleh perusahaan teknologi yang bertindak sebagai perantara (*platform*) antara kedua belah pihak.

¹² Paulus Wisnu Yudoprakoso, *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi dan Pemidanaan Korporasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2022, hlm. 123.

Pinjaman *online* merupakan penemuan teknologi pinjam meminjam yang akan berkembang setiap tahunnya. Pinjaman *online* digambarkan sebagai bagian dari industri fintech jenis LPMUBTI (Layanan Pinjam-Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi), yang populer karena kemudahan aksesnya.¹³

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI), pinjaman online termasuk dalam kategori layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi, yang didefinisikan sebagai penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi dana dan penerima dana dalam rangka melakukan perjanjian pinjam-meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.¹⁴

Sementara pinjaman online merupakan bentuk layanan *peer-to-peer lending*, di mana peminjam dan pemberi pinjamanpeminjam dan pemberi pinjaman dipertemukan melalui sistem elektronik, dan seluruh proses mulai dari pengajuan hingga pencairan dana dilakukan secara digital, tanpa tatap muka.¹⁵ Layanan ini berkembang pesat karena dianggap sebagai solusi alternatif dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat yang belum tersentuh layanan keuangan formal.

¹³ Yudi Pebriansyah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Fintech Pinjaman Online", *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no. 9 (2025).

¹⁴ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

¹⁵ Nurrachma Maharani *et al.*, "Tinjauan Yuridis Pinjaman Online Dalam Layanan Financial Technology di Indonesia," *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 2, no. 3 (2024): hlm. 215.

Pinjaman *online* adalah sebuah produk dari kemajuan teknologi di bidang keuangan yang bisa membawa manfaat besar jika dijalankan sesuai aturan, namun juga berpotensi merugikan jika pengawasannya lemah.

2. Pihak-Pihak dalam Pinjaman Online

Pinjaman *online* memiliki beberapa pihak penting dalam menjalankan layanan agar bisa berjalan dengan baik. Berdasarkan Buku Pedoman Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024 dan juga diatur secara lebih rinci dalam Peraturan OJK Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI), pihak-pihak tersebut antara lain; penyelenggara platform, pemberi dana (*lender*), dan penerima dana (*borrower*).

a) Penyelenggara Platform Pinjaman Online

Penyelenggara *platform* pinjaman *online* adalah perusahaan teknologi yang menjadi perantara antara pemberi dan penerima pinjaman. Berdasarkan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022, penyelenggara wajib berbentuk badan hukum dan memperoleh izin usaha sebelum menjalankan kegiatan operasional. Penyelenggara berfungsi sebagai perantara yang mempertemukan pemberi dana dengan penerima dana melalui sistem elektronik, tanpa menghimpun dana masyarakat secara langsung.

Penyelenggara memiliki peran yang sangat dominan karena menguasai sistem, data, serta mekanisme transaksi. Penyelenggara bertanggung jawab dalam melakukan verifikasi pengguna, menyediakan analisis risiko (*credit scoring*), serta

memastikan transparansi informasi kepada pengguna. Selain itu, penyelenggara juga wajib menyampaikan data transaksi secara lengkap dan *real time* kepada OJK sebagai bentuk pengawasan.

b) Pemberi Dana (*lender*)

Suatu individu maupun lembaga seperti koperasi atau perusahaan, yang memberikan sejumlah dana melalui platform dengan harapan akan mendapatkan imbal hasil. Namun, pemberi pinjaman juga menanggung risiko atas kemungkinan gagal bayar dari penerima pinjaman. Meskipun hubungan hukum antara lender dan borrower merupakan hubungan perdata, transaksi tersebut tetap difasilitasi oleh penyelenggara, sehingga lender tidak berhubungan langsung secara operasional dengan *borrower*/penerima dana.

c) Penerima Dana (*borrower*)

Pihak yang mengajukan pinjaman, baik untuk keperluan pribadi maupun usaha, dan berkewajiban mengembalikan dana sesuai kesepakatan. Dalam perspektif hukum, *borrower* berkedudukan sebagai konsumen yang wajib dilindungi hak-haknya. Namun dalam praktiknya, posisi borrower seringkali lebih lemah karena keterbatasan informasi dan rendahnya literasi keuangan. Data menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan terkait fintech lending masih relatif rendah, sehingga meningkatkan risiko kesalahan dalam memahami perjanjian pinjaman.

Melalui pembagian peran yang jelas ini, diharapkan layanan pinjaman *online* bisa berjalan dengan lebih transparan, aman dan melindungi hak-hak konsumen/ pengguna.

3. Jenis dan Ciri-Ciri Pinjaman *Online*

Pinjaman *online* di bedakan menjadi 2 jenis menurut POJK No. 40 Tahun 2024, yaitu: Pinjaman Online Legal yang terdaftar dan berizin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Penyelenggara wajib memenuhi berbagai persyaratan administratif dan operasional, seperti perlindungan data konsumen, transparansi bunga dan biaya, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dan yang ke dua pinjaman *online* ilegal pinjol yang tidak terdaftar di OJK dan tidak memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Biasanya mengenakan bunga sangat tinggi, melakukan penagihan dengan kekerasan, dan sering menyalahgunakan data pribadi konsumen.

Pinjaman *Online* terdaftar memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Terdaftar dan berizin dari OJK, dapat dicek di situs resmi OJK (www.ojk.go.id).
- b. Transparan dalam menyampaikan informasi seperti bunga, biaya administrasi, dan jangka waktu pinjaman.
- c. Menggunakan aplikasi resmi yang tersedia di Google Play Store atau App Store, bukan dari tautan ilegal.
- d. Memiliki layanan pengaduan konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa.
- e. Dilarang mengakses data pribadi di luar kamera, mikrofon, dan lokasi (sesuai aturan OJK).
- f. Tidak melakukan penagihan dengan ancaman, kekerasan, atau intimidasi.

4. Landasan Hukum Terkait Pinjaman *Online*

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa dampak signifikan dalam dunia jasa keuangan, salah satunya adalah munculnya layanan pinjaman *online*. Layanan ini menjadi alternatif pembiayaan yang praktis dan cepat bagi masyarakat yang membutuhkan dana dalam waktu singkat, namun sulit mengakses lembaga keuangan formal seperti bank. Sebagai bentuk inovasi keuangan digital, keberadaan pinjaman *online* tidak terlepas dari pengawasan dan pengaturan hukum negara untuk melindungi masyarakat dari penyalahgunaan, penipuan, serta praktik-praktik merugikan lainnya. Oleh karena itu, keberadaan dan operasional pinjol di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat, baik dari aspek perizinan, perlindungan konsumen, maupun pengelolaan data pribadi.

Layanan ini secara resmi dikenal dengan sebutan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) dan telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 40 Tahun 2024. Peraturan ini menggantikan ketentuan sebelumnya dan memberikan dasar hukum operasional bagi perusahaan *fintech lending* yang ingin menjalankan usaha secara legal di Indonesia. POJK ini adalah dasar hukum yang mengatur cara kerja pinjaman *online*, agar berjalan secara adil, aman, dan tidak merugikan masyarakat.

Tak hanya itu, Peraturan OJK POJK 6/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan juga turut memperkuat aspek perlindungan konsumen pada sektor *fintech lending*. Dalam peraturan ini, OJK mewajibkan seluruh pelaku usaha jasa keuangan, termasuk penyelenggara pinjaman *online*, untuk menerapkan prinsip transparansi, keadilan, dan tanggung

jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya.¹⁶ Penyelenggara juga diwajibkan memberikan saluran pengaduan dan menyelesaikan SENGKETA konsumen secara cepat, adil, dan tanpa biaya.

Pinjaman online juga tunduk pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan UUPK, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Pinjaman *online* mencakup tentang bunga pinjaman, biaya administrasi, jangka waktu pengembalian, serta risiko yang mungkin timbul.

Pasal 4 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, sedangkan Pasal 8 melarang pelaku usaha memberikan informasi menyesatkan atau melakukan penipuan. Artinya, jika penyelenggara pinjol melanggar hak konsumen, seperti melakukan penagihan dengan intimidasi, menyebarkan data pribadi, atau mengenakan biaya yang tidak transparan, maka dapat dimintai pertanggungjawaban hukum berdasarkan UUPK.

UUPK dibuat agar hubungan antara konsumen dan pelaku usaha berjalan adil dan tidak ada pihak yang dirugikan. UUPK digunakan untuk melindungi hak konsumen, terutama dari penyalahgunaan data, penagihan kasar, atau informasi yang tidak transparan dari pihak pinjol. Semua hal itu termasuk kategori wanpretasi, keadaan dimana debitur (pelaku usaha) tidak menjalankan ataupun tidak memenuhi prestasi (kewajiban) sebagaimana disepakati dalam perjanjian.

¹⁶ OJK, POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Konsep wanprestasi sebagaimana diatur dalam KUHPdata tetap relevan sebagai dasar pertanggungjawaban hukum. Pinjaman online pada dasarnya merupakan perjanjian pinjam meminjam uang yang dilakukan melalui media elektronik, sehingga melahirkan suatu perikatan antara pemberi pinjaman (kreditur) dengan penerima pinjaman (debitur). Sebagai perikatan, hubungan hukum tersebut tunduk pada ketentuan umum perjanjian sebagaimana diatur dalam Buku III KUHPdata.

Debitur dikatakan wanprestasi apabila tidak memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian pinjaman online yang telah disetujui. Bentuk wanprestasi dapat berupa tidak membayar sama sekali pinjaman yang telah jatuh tempo, membayar tetapi tidak sesuai jumlah yang diperjanjikan, atau membayar dengan keterlambatan yang merugikan pihak penyelenggara maupun pemberi pinjaman. Situasi demikian sesuai dengan ketentuan Pasal 1238 KUHPdata, yang menyatakan bahwa debitur dianggap lalai setelah terlebih dahulu diberikan peringatan (somasi).

Terjadinya wanprestasi, penyelenggara pinjaman online sebagai pihak yang mewakili kepentingan kreditur berhak menuntut pemenuhan kewajiban, pembatalan perjanjian, maupun ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1267 KUHPdata. Bentuk ganti rugi yang dapat diminta meliputi biaya, kerugian, dan bunga sebagaimana tercantum dalam Pasal 1246 KUHPdata. Dalam praktiknya, hal ini sejalan dengan mekanisme penagihan, denda keterlambatan, maupun bunga tambahan yang diberlakukan oleh penyelenggara pinjaman online.

KUHPperdata juga memberikan pengecualian melalui Pasal 1244 dan 1245 KUHPperdata, yakni jika debitur dapat membuktikan bahwa kelalaiannya disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Misalnya, ketika debitur benar-benar tidak dapat melakukan pembayaran akibat bencana alam atau keadaan darurat tertentu yang membuat akses perbankan terputus. Hal ini menunjukkan bahwa KUHPperdata masih menjadi dasar hukum penting dalam mengatur landasan pertanggungjawaban debitur pinjaman *online* maupun perlindungan hak-hak kreditur pada praktik pinjaman online di Indonesia.

Landasan hukum terhadap layanan pinjaman *online* di Indonesia mencakup berbagai peraturan perundang-undangan yang saling melengkapi. Kehadiran regulasi-regulasi tersebut menunjukkan bahwa negara hadir untuk memastikan bahwa inovasi keuangan digital berjalan dalam koridor hukum, sekaligus memberikan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen. Penyelenggara pinjaman online yang tidak memenuhi kewajiban hukum sebagaimana telah ditentukan, baik dalam bentuk pelanggaran hak konsumen maupun penyalahgunaan data, dapat dikenai sanksi administratif, perdata, hingga pidana sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Dampak Sosial Pinjaman *Online*

Pinjaman *online* memberikan dampak yang sangat besar kepada Masyarakat, setiap tahunnya minat Masyarakat semakin tinggi melakukan transaksi pinjaman online. Hal itu, menyebabkan dampak yang serius terhadap Masyarakat baik itu dampak positif maupun dampak *negative*.

Pinjaman *online* memberikan akses layanan yang mudah dan cepat, terutama bagi masyarakat yang tidak terjangkau oleh layanan perbankan konvensional, namun kenyataannya keberadaan pinjol juga menimbulkan berbagai dampak sosial yang serius dan kompleks.

Salah satu dampak sosial paling nyata dari penggunaan pinjol adalah bertambahnya beban ekonomi individu dan rumah tangga. Banyak konsumen yang mengajukan pinjaman tanpa perencanaan keuangan yang matang, akhirnya kesulitan membayar cicilan karena bunga yang tinggi dan sistem denda yang berlapis-lapis. Hal ini mendorong terjadinya lingkaran utang (*debt trap*), di mana seseorang harus meminjam dari pinjol lain hanya untuk membayar utang sebelumnya. Fenomena ini menciptakan kemiskinan baru, terutama di kalangan masyarakat berpenghasilan rendah yang tidak memiliki akses edukasi keuangan yang memadai.¹⁷

Dampak berikutnya adalah gangguan psikologis dan tekanan mental akibat cara penagihan yang tidak manusiawi. Laporan dari Komnas HAM menunjukkan bahwa banyak korban pinjol mengalami intimidasi, pelecehan verbal, pencemaran nama baik, bahkan ancaman kekerasan fisik oleh penagih utang. Tidak jarang penagih menghubungi semua kontak di ponsel korban, termasuk keluarga, teman, atau atasan kerja, untuk mempermalukan atau menekan psikologis peminjam. Keadaan ini sering kali menyebabkan korban mengalami stres berat, depresi,

¹⁷ Rachmi Hertanti, "Pinjaman Online dan Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum & Regulasi Keuangan*, Vol. 2 No. 1 (2021).

bahkan tindakan bunuh diri, yang mencerminkan dampak psikologis pinjol yang sangat serius.¹⁸

Pinjaman *online* juga memicu keretakan dalam hubungan sosial dan keluarga. Ketika data pribadi tersebar dan penagihan dilakukan ke lingkungan sosial korban, seperti tetangga, teman kantor, atau kerabat, maka muncul rasa malu dan kehilangan kepercayaan dari orang-orang sekitar. Bahkan dalam banyak kasus, anggota keluarga peminjam yang tidak tahu-menahu ikut mengalami tekanan sosial karena dihubungi dan diintimidasi oleh pihak penagih. Hal ini menyebabkan konflik rumah tangga, perceraian, serta kerusakan hubungan sosial di lingkungan tempat tinggal. Efek yang diberikan dari pinjaman *online* sangat serius tidak hanya dalam lingkungan sosial bahkan mengancam psikis korban.

Peristiwa tersebut sudah pasti bertentangan dengan hukum, karena dalam KUHPerdata dijelaskan bahwa,

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.”

Artinya pelanggaran yang dilakukan penyelenggara pinjol bukan semata wanprestasi, tetapi berupa pelanggaran hukum dan menyebabkan kerugian non-mateial (misalnya intimidasi dalam penagihan, pencemaran nama baik bahkan menyebabkan tekanan psikologis ataupun penyebaran data pribadi), maka berlaku pertanggungjawaban berdasarkan PMH.¹⁹

¹⁸ Komnas HAM RI, *Laporan Investigasi Ancaman Pelanggaran HAM Akibat Pinjol Illegal*, Jakarta: Komnas HAM, 2022.

¹⁹ KUHPerdata Pasal 1365

Pelanggaran hak data pribadi ini padahal sudah diatur jelas dalam UU ITE dalam pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal ini menegaskan bahwa penggunaan data pribadi melalui media elektronik hanya dapat dilakukan atas persetujuan dari orang yang bersangkutan.²⁰ Lebih lanjut, Pasal 26 ayat (2) memberikan hak kepada setiap individu yang haknya dilanggar untuk mengajukan gugatan atas kerugian yang diderita. Penguatan terhadap jaminan hukum atas data pribadi juga diatur lebih komprehensif dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). UU PDP menetapkan prinsip-prinsip penting seperti persetujuan eksplisit, pembatasan tujuan, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan data pribadi.²¹ Konteks pinjaman online, penyelenggara pinjol yang tidak mematuhi ketentuan ini dapat dikenai sanksi administratif hingga pidana sesuai dengan ketentuan dalam UU PDP.

Dampak lain yang tidak kalah penting adalah turunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital, terutama *fintech*. Pinjol kerap menyalahgunakan data pribadi konsumen, termasuk nomor kontak, foto KTP, rekaman suara, bahkan akses ke kamera dan galeri foto. Pelanggaran privasi ini menyebabkan masyarakat menjadi takut dan tidak percaya terhadap aplikasi digital, padahal teknologi keuangan yang sehat seharusnya menjadi solusi, bukan ancaman. Rendahnya perlindungan data ini menciptakan keresahan sosial dan memperburuk literasi digital masyarakat.

²⁰ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik* sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Pasal 26 ayat (1) dan (2).

²¹ Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang *Pelindungan Data Pribadi*

Pinjaman *online* bisa menjadi solusi keuangan yang positif jika dikelola dengan baik dan diawasi secara ketat, namun realitanya masih banyak terjadi pelanggaran hak konsumen. Penting adanya pengawasan hukum yang ketat, edukasi masyarakat tentang pinjol legal dan ilegal, serta peningkatan kesadaran akan pentingnya literasi keuangan untuk mencegah dampak sosial yang lebih luas di masa mendatang.

C. Pemahaman Hak Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah orang yang memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk keperluan pribadi, keluarga, maupun kelompok tertentu, tanpa tujuan untuk menjual kembali barang atau jasa tersebut. Dalam kehidupan sehari-hari, kita semua secara langsung maupun tidak langsung berperan sebagai konsumen. Misalnya, saat seseorang membeli makanan untuk dimakan sendiri, menggunakan jasa transportasi *online*, atau membeli pakaian untuk dipakai sendiri, maka orang tersebut sudah termasuk sebagai konsumen.

Pengertian konsumen secara hukum dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam Pasal 1 angka 2 UUPK disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi ini menunjukkan bahwa yang disebut konsumen tidak hanya terbatas pada pengguna barang, tetapi juga pengguna jasa.

Beberapa ahli juga memberikan definisi tentang konsumen menurut Dwi Atmoko dan Adhalia Septia Saputri, konsumen merupakan pihak yang memiliki kedudukan penting dalam hubungan hukum keperdataan antara pelaku usaha dan pengguna jasa atau barang, karena konsumen adalah pengguna akhir yang sering kali berada dalam posisi lemah dalam transaksi ekonomi digital maupun konvensional.

Konsumen adalah setiap orang yang memanfaatkan barang atau jasa untuk konsumsi, dan dalam praktiknya, sering kali berhadapan dengan pelaku usaha yang lebih kuat secara ekonomi maupun informasi. Oleh karena itu, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum yang jelas dan tegas.²²

Lebih lanjut, Farid Wajdi dan Diana Susanti menggarisbawahi bahwa perlindungan terhadap konsumen tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi, tetapi juga menyangkut hak asasi manusia, seperti hak atas rasa aman, informasi yang benar, dan pengaduan atas kerugian yang diderita. Definisi ini menegaskan bahwa konsumen bukan hanya sekadar pengguna, tetapi merupakan subjek hukum yang berhak mendapatkan perlakuan adil.

Konsumen memiliki peran yang sangat penting dalam ekonomi. Tanpa konsumen, produsen tidak akan bisa menjual produk atau jasa mereka. Oleh karena itu, hak-hak konsumen perlu dilindungi agar mereka tidak dirugikan oleh pelaku usaha. Seringkali, konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan produsen, terutama dalam hal informasi, kualitas produk, dan

²² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen: Edisi Revisi*, Jakarta: Prenada Media, 2023, hlm. 18.

tanggung jawab jika terjadi masalah. Itulah sebabnya negara membuat undang-undang untuk melindungi konsumen.

Konsumen adalah orang yang membeli barang atau jasa. Baik konsumen maupun pelaku usaha diharapkan lebih sadar akan hak dan kewajiban mereka. Pelaku usaha juga harus bertanggung jawab atas produk dan jasa yang mereka tawarkan, agar hubungan antara konsumen dan produsen menjadi seimbang, adil, dan saling menguntungkan.

2. Hak-Hak Konsumen

Hak-hak konsumen merupakan bagian penting dalam upaya perlindungan hukum di bidang perdagangan barang dan jasa. Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, posisi konsumen cenderung lebih lemah karena keterbatasan informasi, akses, maupun daya tawar. Oleh karena itu, negara hadir melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk memberikan perlindungan yang adil dan menyeluruh. UUPK secara tegas mengatur hak-hak konsumen sebagai bentuk jaminan agar konsumen dapat melakukan transaksi secara aman, memperoleh informasi yang benar, serta mendapatkan produk dan layanan yang berkualitas.²³ Perlindungan terhadap hak konsumen juga menjadi dasar dalam menciptakan iklim usaha yang sehat dan berkeadilan bagi semua pihak. Hak-hak konsumen tersebut adalah:

1. Hak untuk Mendapatkan Informasi

Konsumen berhak tahu dengan jelas tentang barang atau jasa yang dibelinya. Ini termasuk harga, bahan, cara pakai, dan risiko yang mungkin ada.

²³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Contohnya, saat membeli makanan, konsumen berhak tahu apa saja kandungannya dan kapan tanggal kedaluwarsanya.

2. Hak untuk Memilih

Konsumen boleh memilih produk atau layanan sesuai keinginan, tanpa tekanan dari siapa pun. Misalnya, di toko yang menjual banyak merek sabun, konsumen bebas memilih mana yang paling cocok dan sesuai dengan kebutuhan atau anggaran mereka.

3. Hak atas Keamanan dan Kesehatan

Konsumen berhak atas produk yang aman dan tidak membahayakan. Produsen harus memastikan barangnya tidak mengandung bahan berbahaya. Contohnya, makanan harus bersih dan tidak mengandung zat beracun.

4. Hak untuk Didengar

Konsumen berhak menyampaikan keluhan atau masukan. Perusahaan harus mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat konsumen agar layanan dan produknya makin baik. Misalnya, kalau banyak konsumen mengeluh, perusahaan seharusnya segera memperbaikinya.

5. Hak atas Ganti Rugi

Kalau konsumen dirugikan karena barang rusak atau tidak sesuai, mereka berhak mendapat ganti. Bisa berupa pengembalian uang, barang baru, atau perbaikan. Misalnya, jika beli blender dan rusak saat pertama dipakai, konsumen bisa meminta pengganti.

6. Hak atas Pendidikan Konsumen

Konsumen berhak mendapat pengetahuan tentang hak dan kewajiban mereka. Misalnya, lewat seminar atau sosialisasi, konsumen jadi lebih tahu bagaimana melindungi diri dari penipuan atau barang palsu.

7. Hak untuk Berpartisipasi dalam Kebijakan

Konsumen berhak ikut menyuarakan pendapat dalam pembuatan aturan yang berhubungan dengan mereka. Misalnya, konsumen bisa ikut forum atau diskusi tentang perlindungan konsumen yang diadakan oleh pemerintah atau lembaga terkait.

D. Pemahaman Pelanggaran Hak Konsumen

Penyelenggara pinjaman *online* seharusnya memberikan hak-hak konsumen, namun pada praktik di lapangannya banyak penyelenggara pinjaman *online* melakukan pelanggaran hak konsumen. Pelanggaran hak konsumen pada dasarnya dapat diartikan sebagai setiap tindakan pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban hukumnya, baik secara sengaja maupun karena kelalaian, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Salah satu bentuk pelanggaran yang sering terjadi adalah tidak terpenuhinya hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur. Pelaku usaha kerap memberikan informasi yang menyesatkan atau tidak transparan terkait produk dan/atau jasa yang ditawarkan. Informasi yang tidak benar atau

tidak lengkap dapat menyebabkan konsumen mengambil keputusan yang merugikan dirinya sendiri, sehingga melanggar prinsip keadilan dalam transaksi.²⁴

Pelanggaran konsumen juga dapat terjadi akibat praktik usaha yang tidak jujur atau tidak beritikad baik, seperti penipuan, manipulasi harga, atau promosi yang menyesatkan. Pelanggaran lain yang umum terjadi adalah tidak dipenuhinya hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih efektif dalam meningkatkan pengawasan, penegakan hukum, serta edukasi kepada masyarakat agar hak-hak konsumen dapat terlindungi secara optimal.

E. Pemahaman Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek fundamental dalam hukum ekonomi yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan permasalahan penyediaan serta penggunaan barang dan/atau jasa.²⁵ Definisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, tidak hanya terbatas pada aspek transaksi, tetapi juga mencakup seluruh proses yang berkaitan dengan kegiatan konsumsi.

Selanjutnya, Shidarta berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan suatu sistem hukum yang bertujuan untuk melindungi kepentingan

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, edisi terbaru), hlm. 52.

²⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, edisi terbaru), hlm. 23.

konsumen sekaligus menciptakan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha.²⁶ Pandangan ini menekankan pentingnya keseimbangan dalam hubungan hukum, mengingat posisi konsumen pada umumnya lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari segi informasi, ekonomi, maupun kemampuan negosiasi.

Perkembangan teknologi dan digitalisasi ekonomi, konsep perlindungan konsumen mengalami perluasan yang signifikan. Transaksi elektronik dan layanan berbasis teknologi informasi, seperti pinjaman online, menghadirkan tantangan baru dalam perlindungan konsumen, terutama terkait dengan transparansi informasi, perlindungan data pribadi, serta mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha. Oleh karena itu, pemahaman terhadap konsep perlindungan konsumen menjadi sangat penting sebagai landasan dalam menganalisis berbagai permasalahan hukum yang muncul dalam praktik, khususnya yang berkaitan dengan layanan pinjaman online terdaftar.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah untuk memastikan bahwa setiap orang bisa bertransaksi dengan aman, nyaman, dan adil. Artinya, ketika seseorang membeli barang atau menggunakan jasa, mereka berhak mendapatkan informasi yang jelas, tidak menyesatkan, dan produk yang layak pakai. Perlindungan ini penting untuk mencegah terjadinya praktik usaha yang merugikan konsumen, seperti penipuan, iklan palsu, atau layanan yang tidak sesuai dengan janji.

²⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, edisi terbaru), hlm. 13.

Selain itu, perlindungan konsumen juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Dengan begitu, mereka bisa lebih hati-hati dan tahu cara melindungi diri dari potensi kerugian. Tidak kalah penting, perlindungan konsumen juga memastikan bahwa barang dan jasa yang beredar di pasaran memenuhi standar mutu dan keamanan, sehingga tidak membahayakan konsumen.

Perlindungan ini juga mendorong terjadinya persaingan usaha yang sehat antar pelaku usaha. Ketika persaingan berlangsung dengan cara yang jujur dan adil, maka konsumen akan diuntungkan dengan kualitas produk yang semakin baik dan harga yang wajar. Di sisi lain, adanya perlindungan juga menyediakan jalur penyelesaian jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga konsumen tidak dirugikan secara sepihak.

Lebih luas lagi, perlindungan konsumen mendukung pertumbuhan ekonomi yang sehat. Ketika konsumen merasa terlindungi dan percaya pada pasar, maka roda ekonomi bisa bergerak dengan lancar. Perlindungan ini juga mendorong pelaku usaha untuk bertanggung jawab secara sosial, misalnya dalam hal dampak lingkungan atau kesejahteraan masyarakat. Dengan semua tujuan tersebut, perlindungan konsumen berperan penting dalam membangun pasar yang adil, berkelanjutan, dan dipercaya oleh masyarakat.

3. Upaya Perlindungan Hukum

Tidak semua konsumen memiliki pengetahuan atau kekuatan yang setara dengan pelaku usaha. Karena itu, sering kali konsumen berada pada posisi yang rentan dan bisa dirugikan, baik karena informasi yang tidak jelas, produk yang

cacat, atau pelayanan yang tidak sesuai. Untuk mengatasi hal ini, negara hadir melalui upaya perlindungan hukum agar hak-hak konsumen tetap terjaga dan mereka bisa bertransaksi dengan aman.

Salah satu bentuk perlindungan hukum yang paling penting adalah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁷ Artinya, negara menjamin bahwa konsumen memiliki hak yang dilindungi dan ada aturan yang mengatur jika hak itu dilanggar.

Melalui undang-undang, upaya perlindungan hukum juga dilakukan lewat pembentukan lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang tugasnya adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, murah, dan adil (Pasal 52 UUPK). Konsumen juga bisa mengajukan gugatan ke pengadilan atau melaporkan kasusnya ke lembaga perlindungan konsumen non-pemerintah.

Perlindungan hukum ini, konsumen tidak lagi merasa sendirian ketika menghadapi masalah. Mereka punya jalur hukum yang jelas dan bisa menuntut keadilan jika hak-haknya dilanggar.

²⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

F. Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan hukum utama dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Perspektif UUPK menempatkan konsumen sebagai pihak yang secara struktural berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga memerlukan jaminan perlindungan hukum guna menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum antara kedua belah pihak.

Perspektif UUPK didasarkan pada asas-asas yang tercantum dalam Pasal 2, yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Asas-asas tersebut menjadi dasar dalam setiap penyelenggaraan kegiatan usaha agar tidak merugikan konsumen. Dalam praktiknya, asas keseimbangan memiliki peran penting karena bertujuan untuk menghindari dominasi pelaku usaha terhadap konsumen, terutama dalam hubungan kontraktual yang bersifat baku.

UUPK ini mengatur berbagai hal yang menyangkut tentang perlindungan konsumen dan bagaimana tanggungjawab yang diberikan oleh pelaku usaha jika melakukan pelanggaran hak konsumen. Dalam konteks pinjaman *online* pelanggaran juga kerap terjadi dalam bentuk penyalahgunaan data pribadi konsumen, penagihan yang tidak manusiawi, serta penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen. Dalam perspektif UUPK, tindakan tersebut bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam

menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK. Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti, kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik merupakan prinsip fundamental yang harus dipenuhi untuk menjamin perlindungan konsumen secara efektif.²⁸

Perspektif UUPK terhadap pinjaman online menunjukkan bahwa penyelenggara layanan tidak hanya dituntut untuk mematuhi regulasi sektoral, tetapi juga wajib memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen secara menyeluruh. UUPK berfungsi sebagai dasar hukum umum (*lex generalis*) yang melengkapi aturan khusus di bidang *fintech*, sehingga setiap pelanggaran terhadap hak konsumen dalam layanan pinjaman online tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban berdasarkan ketentuan UUPK.

²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 42.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin, serta literatur hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab penyelenggara pinjaman online terdaftar dalam perspektif UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²⁹

A. Metode Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini digunakan beberapa pendekatan penelitian, yaitu:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyelenggaraan pinjaman online berbasis teknologi informasi.

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan dengan mengkaji konsep-konsep hukum, asas-asas hukum, serta doktrin para ahli yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum, perlindungan konsumen, dan layanan pinjaman online.³⁰

²⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 52-54.

³⁰ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia, 2008), hlm. 300.

B. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis normatif yang bertujuan untuk menemukan pemahaman mendalam tentang berbagai kasus hukum yang terjadi di masyarakat.³¹ Hukum dipahami sebagai sistem norma yang mengatur perilaku manusia, sehingga fokusnya terletak pada analisis terhadap aturan hukum yang mengatur suatu permasalahan tertentu.

Penelitian yuridis normatif bertujuan untuk menemukan asas-asas hukum, konsep hukum, serta kesesuaian antara peraturan perundang-undangan dengan praktik yang terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan menelaah berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab penyelenggara pinjaman online terhadap pelanggaran hak konsumen, khususnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen dan sektor jasa keuangan.³²

C. Sumber Data

Penelitian hukum yuridis normative ini terdiri dari data primer, data sekunder, dan data tersier, yaitu sebagai berikut:

1. Bahan hukum primer: Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024, UU ITE ((UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016), KUHPerdata dan peraturan perundang-undangan yang terkait.

³¹ Sheza Aqila Nadria, *Metode Yuridis Empiris: Mengulasa Fakta Hukum dalam Bahasa Sederhana*, (<https://takterlihat.com/metode-penelitian-yuridis-empiris/>).

³² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 35.

2. Bahan hukum sekunder: Buku, jurnal ilmiah atau artikel hukum, serta pendapat para ahli hukum.
3. Bahan hukum tersier: Kamus hukum, ensiklopedia, referensi online yang kredibel (situs pemerintah, OJK, Mahkamah Agung, dst)

D. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai sumber hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan mengkaji dan menelaah bahan hukum yang telah dikumpulkan secara sistematis untuk memperoleh kejelasan terhadap permasalahan yang diteliti. Bahan hukum tersebut meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyelenggaraan pinjaman online.

Metode analisis yang digunakan adalah pendekatan deduktif, yaitu dengan cara menarik kesimpulan dari ketentuan yang bersifat umum menuju pada hal yang bersifat khusus. Dalam hal ini, peneliti terlebih dahulu mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan terkait pinjaman online, kemudian menghubungkannya dengan permasalahan yang terjadi dalam praktik.

Melalui analisis tersebut dapat diperoleh kesimpulan yang sistematis dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku mengenai tanggung jawab penyelenggara pinjaman online terhadap pelanggaran hak konsumen.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Pinjaman Online Terhadap Pelanggaran Hak Konsumen

Perkembangan layanan pinjaman online (*peer-to-peer lending*) di Indonesia memerlukan pengaturan hukum yang jelas untuk menjamin perlindungan hak konsumen, pengaturan hukum tidak hanya berasal dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen saja. Pada tahun 2025, kerangka hukum yang mengatur pertanggungjawaban penyelenggara pinjaman online bersumber dari berbagai regulasi, mulai dari peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), undang-undang sektoral, hingga peraturan kementerian terkait teknologi informasi. Ini beberapa pengaturan perUndang-Undangan:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan hukum nasional yang bertujuan memberikan perlindungan menyeluruh kepada konsumen. Lahirnya UUPK dilatarbelakangi oleh adanya ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah, baik dari segi informasi,

kemampuan tawar-menawar, maupun perlindungan hukum.³³ Kondisi ini memunculkan kebutuhan akan suatu regulasi yang mampu menjamin hak-hak konsumen sekaligus memberikan kepastian hukum bagi para pelaku usaha.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung atau pedoman yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum dibidang perlindungan konsumen. Berikut beberapa pasal yang menjelaskan tentang perlindungan konsumen:

Pasal 3 UUPK menegaskan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen.³⁴ Dengan demikian, UUPK tidak hanya berpihak kepada konsumen, tetapi juga berusaha menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.

Pasal 4 berisi tentang hak konsumen, yang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa; hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa; serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Ketentuan ini mewajibkan pelaku usaha untuk transparan dalam memberikan informasi dan tidak melakukan tindakan yang merugikan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

³³ Harahap, M. Yahya. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019, hlm.3

³⁴ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha, hal-hal yang harus dilakukan oleh seorang pelaku usaha untuk mengedarkan barang\jasa yang diberikan ke konsumen agar konsumen puas dan nyaman. Kewajiban itu meliputi; kewajiban memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai barang atau jasa, memperlakukan konsumen secara benar dan jujur, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian. Jika pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan benar dan amat dan sampai menyebabkan pelanggaran hak konsumen maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas pelanggaran yang dibuatnya.

Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha ditegaskan dalam Pasal 19, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis, atau perawatan kesehatan sesuai kesepakatan para pihak.

UUPK juga memberikan ketentuan sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar. Pasal 62 menyebutkan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan tertentu dapat dikenakan pidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak dua miliar rupiah.³⁵ Sanksi ini bersifat tegas sebagai upaya preventif dan represif agar pelaku usaha mematuhi ketentuan perlindungan konsumen.

UUPK memiliki peran penting sebagai instrumen hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari berbagai bentuk pelanggaran,

³⁵ Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

termasuk dalam layanan berbasis teknologi yang berkembang saat ini. Meskipun undang-undang ini lahir sebelum maraknya layanan digital, asas dan prinsip yang terkandung di dalamnya tetap relevan sebagai acuan penegakan hukum terhadap pelanggaran hak-hak konsumen. Dan lahirlah berbagai regulasi yang saling berhubungan dan menguatkan untuk menjadi landasan hukum tentang layanan pendanaan berbasis elektronik.

2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), resmi diundangkan 4 Januari 2024. Perubahan ini dilakukan untuk melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik, dokumen elektronik, teknologi informasi, atau transaksi elektronik yang mengganggu.

Beberapa poin berkaitan tentang pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman *online* terdaftar terhadap pelanggaran hak konsumen dalam UU nomor 1 Tahun 2024 yaitu: pertanggungjawaban atas keandalan dan keamanan system elektronik (Pasal 15), kewajiban melindungi data pribadi konsumen (Pasal 26), pertanggungjawaban atas informasi yang menyesatkan dan menimbulkan kerugian (Pasal 28 ayat(1)).

Pasal 15 mengatur bahwa setiap Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) wajib menyelenggarakan secara aman dan terpercaya, serta bertanggungjawab sebagaimana mestinya. Dengan kata lain penyelenggara tidak dapat melepaskan diri dari tanggungjawabnya jika sistemnya menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam pasal ini sejalan dengan prinsip *strict liability* dalam hukum perlindungan konsumen, di mana penyelenggara sistem elektronik tetap bertanggung jawab tanpa perlu pembuktian adanya kesalahan pribadi, selama terbukti adanya kerugian akibat kelalaian sistem yang dikelolanya.³⁶ Oleh sebab itu, Pasal 15 UU ITE dapat dipandang sebagai bentuk konkret tanggung jawab hukum pelaku usaha digital, yang berfungsi melengkapi ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 26 menegaskan bahwa setiap penggunaan data pribadi melalui media sosial harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan. Penyelenggara Sistem Elektronik harus mempunyai kewajiban hukum untuk menghormati, menjaga dan melindungi data pribadi pengguna dari segala bentuk penyalahgunaan dan kebocoran data pribadi.

³⁶ N. Nurdin, "Analisis Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik terhadap Keamanan Data Pribadi Pengguna," *Jurnal Hukum dan Teknologi Informasi*, Vol. 6 No. 2 (2024), hlm. 112.

Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menyatakan bahwa:

“Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.”

Ketentuan ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari informasi palsu atau menyesatkan yang beredar melalui media sosial, terutama layanan keuangan digital maupun *platform* pinjaman *online* (*fintech lending*). Pasal 28 ayat (1) juga memiliki keterkaitan langsung dengan Pasal 9 dan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang melarang pelaku usaha memberikan informasi atau iklan yang menyesatkan mengenai barang atau jasa.³⁷ Artinya, UU ITE hasil perubahan tahun 2024 ini memperluas penerapan prinsip UUPK ke dalam ranah transaksi elektronik, di mana penyelenggara sistem elektronik wajib memastikan bahwa setiap konten informasi yang disampaikan melalui aplikasi atau situs web tidak menimbulkan kesalahan persepsi yang merugikan pengguna.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menyatakan bahwa pasal ini berfungsi untuk menegakkan integritas informasi dalam transaksi elektronik serta mendorong akuntabilitas penyelenggara sistem elektronik agar tidak melakukan manipulasi informasi untuk keuntungan ekonomi.³⁸ Oleh karena

³⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 9–10.

³⁸ Kominfo, *Keterangan Resmi tentang Substansi Perubahan UU ITE Tahun 2024*, <https://kominfo.go.id>.

itu, apabila penyelenggara pinjaman online terdaftar melakukan tindakan seperti memberikan iming-iming bunga rendah yang ternyata berbeda dari praktik aktual, maka tindakan tersebut termasuk penyebaran berita menyesatkan yang merugikan konsumen digital sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1).

Dengan demikian, Pasal 28 ayat (1) UU ITE menjadi dasar yuridis penting bagi pembentukan pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman online atas pelanggaran hak konsumen. Ketentuan ini mempertegas bahwa dalam ekosistem digital, penyelenggara tidak hanya wajib memberikan layanan keuangan yang aman dan transparan, tetapi juga wajib menjamin kejujuran informasi yang disampaikan kepada konsumen sebagai bagian dari perlindungan hukum yang komprehensif.

3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 menjadi landasan penting untuk mengatur perlindungan data pribadi di Indonesia, memastikan bahwa data pribadi dihormati dan dilindungi sesuai dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pinjaman *online* legal/terdaftar, UU PDP memiliki peran penting karena hampir seluruh aktivitas pinjaman berbasis aplikasi memerlukan pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan data pribadi konsumen. Data tersebut meliputi identitas diri, nomor telepon, rekening bank, hingga informasi keuangan. Dengan adanya UU PDP, penyelenggara pinjaman

online diwajibkan untuk mengelola data konsumen berdasarkan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan persetujuan yang sah dari pemilik data.

Pasal 20 UU PDP menegaskan bahwa setiap pemrosesan data pribadi harus dilakukan atas dasar persetujuan sah dari pemilik data, kecuali ditentukan lain oleh undang-undang. Ketentuan ini mempertegas prinsip *consent-based data processing*, yang berarti konsumen memiliki kendali penuh atas data pribadinya. Dalam konteks pinjaman online, hal ini mengharuskan penyelenggara untuk menyampaikan informasi yang jelas dan transparan mengenai tujuan pengumpulan data serta risiko penggunaannya. Jika adanya kebocoran data yang disengaja maupun tidak disengaja penyelenggara pinjaman *online* wajib bertanggungjawab atas kesalahan/kelalaian yang diperbuatnya.

Penyelenggara pinjaman online sebagai pengendali data pribadi dibebani kewajiban hukum untuk menjaga keamanan data, mencegah akses ilegal, serta bertanggung jawab apabila terjadi kebocoran data. Kewajiban ini ditegaskan dalam Pasal 35 sampai dengan Pasal 40 UU PDP. Artinya, apabila terjadi pelanggaran hak konsumen berupa penyalahgunaan atau kebocoran data, penyelenggara pinjaman online dapat dimintai pertanggungjawaban hukum baik secara administratif maupun pidana.

Sanksi yang diatur dalam UU PDP juga cukup tegas. Pasal 57 sampai dengan Pasal 71 mengatur sanksi administratif seperti teguran tertulis, penghentian sementara kegiatan, denda, hingga penghapusan data pribadi. Selain itu, terdapat pula ancaman pidana bagi pelanggaran serius, misalnya jika data pribadi diperdagangkan atau disebarluaskan tanpa hak. Hal ini menegaskan bahwa

UU PDP bukan hanya memberikan perlindungan formal, melainkan juga menyiapkan mekanisme penegakan hukum yang konkret terhadap pelanggaran.

UU PDP 2022 secara substantial memperkuat posisi konsumsi dalam konteks pinjaman *online*. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan konsumen maupun penyelenggara pinjaman *online* tidak saling merugikan.

4. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1239 (Wanprestasi) dan Pasal 1365 (Perbuatan Melawan Hukum)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), atau *Burgerlijk Wetboek (BW)*, merupakan kodifikasi hukum perdata yang berlaku di Indonesia dan masih bersumber dari hukum Belanda kolonial. KUHPerdata mengatur hubungan hukum antara individu dengan individu dalam ranah privat, berbeda dengan hukum publik yang mengatur hubungan negara dengan warganya. Ada 2 pasal yang relevan dengan konteks tanggung jawab penyelenggara pinjaman *online* terhadap pelanggaran hak konsumen yaitu, pasal 1239 tentang wanprestasi dan pasal 1365 tentang perbuatan melawan hukum.

Pasal 1239 KUHPerdata menyatakan bahwa setiap perikatan untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila tidak dipenuhi, maka pihak yang lalai wajib mengganti biaya, kerugian, dan bunga yang timbul akibat kelalaian tersebut. Dalam konteks pinjaman online, ketentuan ini dapat digunakan apabila penyelenggara pinjaman online gagal memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan dalam kontrak elektronik. Misalnya, apabila penyelenggara tidak memberikan informasi yang lengkap dan transparan mengenai bunga

pinjaman atau mengenakan biaya tersembunyi yang tidak pernah disepakati, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya karena pelanggaran perjanjian tersebut.

Pasal 1365 KUHPerdara mengatur bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain mewajibkan pelakunya untuk mengganti kerugian tersebut. Berbeda dengan wanprestasi yang lahir dari perjanjian, pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1365 muncul dari adanya tindakan yang bertentangan dengan hukum atau norma yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis. Dalam pinjaman online, contoh yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum adalah penyalahgunaan data pribadi konsumen, praktik penagihan yang mengandung intimidasi, atau penyebaran informasi yang merugikan konsumen. Tindakan tersebut meskipun tidak selalu diatur secara eksplisit dalam perjanjian, tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban berdasarkan asas umum hukum perdata.

Dengan demikian, Pasal 1239 KUHPerdara dan Pasal 1365 KUHPerdara memberikan dua jalur pertanggungjawaban yang berbeda namun saling melengkapi. Jika penyelenggara pinjaman online melanggar kontrak, maka pertanggungjawaban lahir dalam bentuk wanprestasi; sementara jika penyelenggara melakukan tindakan di luar kontrak yang merugikan konsumen, maka pertanggungjawaban lahir dari perbuatan melawan hukum. Kedua dasar hukum ini memperkuat posisi konsumen dalam menuntut haknya, baik melalui mekanisme perdata di pengadilan maupun melalui penyelesaian sengketa alternatif.

5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi menjadi regulasi terbaru yang secara spesifik mengatur kegiatan penyelenggaraan pinjaman online. POJK ini menggantikan ketentuan sebelumnya, yaitu POJK Nomor 10/POJK.05/2022, dan memuat ketentuan mengenai kewajiban penyelenggara untuk bertindak transparan, menjaga kerahasiaan data pribadi, serta memberikan ganti rugi apabila terjadi kerugian yang timbul akibat kelalaian atau pelanggaran prosedur (Pasal 77–Pasal 79 POJK 40/2024). Regulasi ini juga menegaskan larangan praktik penagihan yang bersifat intimidatif, melanggar privasi, atau merendahkan martabat konsumen, serta memberikan kewenangan kepada OJK untuk menjatuhkan sanksi administratif, termasuk pencabutan izin.

Salah satu aspek penting dalam POJK 40/2024 adalah penguatan ketentuan mengenai tanggung jawab penyelenggara. Penyelenggara diwajibkan untuk tidak hanya menyediakan layanan yang aman dan transparan, tetapi juga bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas yang terjadi di platform mereka, termasuk pelanggaran hak konsumen seperti penyalahgunaan data pribadi, penagihan yang tidak etis, atau penyampaian informasi yang menyesatkan.² Untuk itu, penyelenggara harus menerapkan manajemen risiko yang memadai, memiliki prosedur penyelesaian pengaduan yang jelas, serta melakukan edukasi kepada pengguna tentang hak dan kewajiban mereka.

Regulasi ini juga memperketat persyaratan permodalan, tata kelola perusahaan, serta mekanisme pengawasan internal.³ Penyelenggara diwajibkan memiliki kapasitas finansial yang cukup untuk menanggung potensi kerugian dan menjamin perlindungan kepentingan konsumen. Selain itu, penyelenggara harus melaporkan kegiatan usaha secara berkala kepada OJK sebagai bagian dari sistem pengawasan yang ketat.

Keseluruhan, POJK 40/2024 mencerminkan komitmen OJK untuk memastikan bahwa perkembangan industri *fintech lending* berjalan secara sehat tanpa mengorbankan hak-hak konsumen. Regulasi ini mempertegas prinsip perlindungan konsumen dan akuntabilitas penyelenggara sebagai fondasi utama layanan keuangan berbasis teknologi. Dengan aturan ini, risiko penyalahgunaan data, praktik penagihan yang melanggar hukum, dan kurangnya transparansi informasi diharapkan dapat diminimalkan, sekaligus mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan pendanaan digital.

POJK Nomor 40 Tahun 2024 mempertegas kewajiban penyelenggara layanan pinjaman online untuk menjamin perlindungan hak-hak konsumen, terutama terkait transparansi informasi, keamanan data pribadi, dan larangan praktik penagihan yang tidak beretika. Substansi peraturan ini menunjukkan adanya penguatan prinsip tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 dan Pasal 19.

6. POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan merupakan regulasi yang berfungsi memberikan kepastian hukum bagi konsumen jasa keuangan, termasuk layanan pinjaman online atau *fintech lending*. Peraturan ini lahir karena tingginya pengaduan masyarakat terkait praktik jasa keuangan yang merugikan konsumen, sehingga diperlukan standar perlindungan yang lebih ketat dan menyeluruh.

Peraturan ini ditegaskan bahwa pelaku usaha jasa keuangan atau penyelenggara pinjaman online, wajib menjunjung tinggi prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan, serta penyelesaian sengketa secara sederhana dan cepat, sehingga tidak merugikan konsumen. Oleh karena itu, penyelenggara pinjaman online legal memiliki kewajiban hukum untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan kepada konsumennya. Hal ini meliputi penjelasan mengenai bunga, biaya tambahan, risiko gagal bayar, serta hak dan kewajiban para pihak.

Melalui peraturan ini juga diharapkan pelaku usaha dapat menjalankan kewajibannya dengan benar sehingga minim terjadi kasus pelanggaran hak konsumen. Apabila penyelenggara pinjaman online melakukan pelanggaran, seperti memberikan informasi yang menyesatkan, melakukan penagihan dengan cara intimidatif, atau menyalahgunakan data pribadi konsumen, maka tindakan tersebut merupakan pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen dalam

POJK 6/2022. Dalam keadaan ini, penyelenggara wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian, dan jika kerugian yang dilakukan pelaku usaha tersebut dalam jumlah yang besar maka pemerintah dapat memberikan saksi administrative oleh pelaku usaha tersebut (dalam konteks ini si penyelenggara pinjaman *online* terdaftar).

Pasal 35 POJK 6/POJK.07/2022, juga mewajibkan penyelenggara menyediakan mekanisme pengaduan konsumen yang efektif, mudah diakses, dan adil. Apabila penyelenggara tidak dapat menyelesaikan permasalahan secara internal, konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau langsung melapor kepada OJK. Sesuai Pasal 40 POJK 6/POJK.07/2022.

OJK juga diberi kewenangan penuh untuk menjatuhkan sanksi administratif terhadap penyelenggara yang melanggar, mulai dari teguran tertulis, denda, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan usaha, hingga pencabutan izin usaha. Hal ini menunjukkan bahwa pertanggungjawaban penyelenggara pinjaman online tidak hanya berada dalam ranah hubungan kontraktual dengan konsumen, tetapi juga dalam ranah pengawasan administratif oleh OJK. Dalam pinjaman *online* terdaftar semua diawasi oleh aturan-aturan yang ada termasuk dalam pengawasan OJK.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 hadir sebagai regulasi yang memperkuat perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, termasuk dalam layanan pinjaman online. Inti dari peraturan ini adalah menempatkan konsumen sebagai subjek yang harus dilindungi hak-haknya, baik

dalam hal akses informasi, kepastian layanan, maupun mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, POJK 6/2022 tidak hanya sebagai instrument hukum untuk menjaga stabilitas dlam sektor keuangan, tetapi juga sebagai jaminan perlindungan hukum bagi konsumen dari praktik pelaku usaha pinjaman *online* terdaftar yang dapat menyebabkan kerugian. Bagi penyelenggara pinjaman online, aturan ini memastikan adanya kewajiban hukum yang jelas untuk menjaga kepercayaan masyarakat sekaligus menjamin hak-hak konsumen tetap terlindungi.

B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa terkait Pelanggaran Hak Konsumen yang Dilakukan Penyelenggara Pinjaman *Online* Terdaftar Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Hak Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dasar hukum yang jelas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk dalam hal ini penyelenggara pinjaman online (pinjol) yang telah terdaftar dan diawasi oleh otoritas terkait. Pasal 45 UUPK menyebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa melalui dua jalur, yaitu jalur pengadilan dan jalur di luar pengadilan.

1) Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi

serta tindakan tertentu yang menjamin tidak terulangnya kerugian yang sama terhadap konsumen.³⁹ Ketentuan ini mencerminkan prinsip efisiensi dan keadilan, di mana konsumen tidak harus selalu menempuh jalur litigasi yang panjang dan berbiaya tinggi untuk memperoleh pemulihan haknya.

Kewajiban penyelenggara pinjaman online untuk menyediakan layanan pengaduan konsumen secara tegas diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, khususnya dalam Pasal 32 ayat (1) yang mewajibkan setiap Pelaku Usaha Jasa Keuangan memiliki dan melaksanakan layanan pengaduan secara efektif. Ketentuan ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen untuk didengar keluhannya. Dengan demikian, meskipun POJK Nomor 40 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi tidak mengatur secara eksplisit unit pengaduan, kewajiban tersebut tetap melekat pada penyelenggara pinjaman online sebagai bagian dari kewajiban perlindungan konsumen..

Apabila pengaduan konsumen tidak dapat diselesaikan secara internal, konsumen berhak melanjutkan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sebagai forum penyelesaian sengketa non-litigasi yang formal dan diakui oleh OJK, sebelum menempuh jalur peradilan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) merupakan lembaga independen yang berwenang menangani sengketa

³⁹ Republik Indonesia, *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hak Konsumen* Nomor 42, Pasal 45 ayat (2).

antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan, termasuk penyelenggara pinjaman online terdaftar sebagaimana diatur dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 30 POJK Nomor 61/POJK.07/2020.

Mekanisme penyelesaian yang disediakan meliputi mediasi, adjudikasi, dan arbitrase, yang berorientasi pada kesepakatan dan perlindungan konsumen. Adjudikasi dilakukan apabila melalui mediasi tidak tercapai kesepakatan, di mana lembaga memberikan putusan berdasarkan fakta, alat bukti, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Putusan adjudikasi memperoleh kekuatan mengikat setelah disetujui oleh para pihak, sedangkan putusan arbitrase bersifat final dan mengikat.⁴⁰

Arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan di mana sengketa diserahkan kepada seorang atau beberapa arbiter yang diberi kewenangan oleh para pihak untuk memberikan putusan akhir dan mengikat (*final and binding*). Arbitrase diakui secara hukum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan juga ditegaskan melalui POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini mengatur kewajiban lembaga keuangan untuk melakukan perlakuan yang adil (*fair treatment*) terhadap konsumen, memberikan informasi yang benar, serta mematuhi hasil penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh LAPS SJK. Apabila pelaku usaha jasa keuangan, termasuk penyelenggara pinjaman online, tidak melaksanakan hasil penyelesaian sengketa

⁴⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*.

tersebut, OJK berwenang menjatuhkan sanksi administratif berupa peringatan tertulis, pembatasan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin usaha.⁴¹

Pelaku Usaha Jasa Keuangan (termasuk penyelenggara pinjaman *online*) wajib mematuhi kesepakatan/putusan LAPS SJK sesuai ketentuan yang pasal 53 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023,

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melaksanakan kesepakatan hasil penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK.”

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LAPS SJK memberikan berbagai keunggulan dibandingkan litigasi. Prosesnya lebih cepat, berbiaya rendah, rahasia, dan fleksibel, sehingga sangat sesuai dengan karakter sengketa di era digital. Di sisi lain, tantangan yang muncul adalah kepatuhan pelaku usaha terhadap hasil penyelesaian, mengingat sebagian besar kesepakatan mediasi masih bersifat sukarela. Oleh karena itu, koordinasi antara OJK dan lembaga penyelesaian sengketa menjadi kunci untuk menjamin efektivitas perlindungan konsumen.⁴²

2) Penyelesaian Sengketa di Pengadilan (Litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan (litigasi) merupakan bagian dari mekanisme perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

⁴¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*, Pasal 10–12.

⁴² Susanti, D., *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital*, (Jakarta: Kencana, 2023), hlm. 211.

memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk membawa perkaranya ke pengadilan apabila penyelesaian sengketa secara non-litigasi tidak menghasilkan kesepakatan atau apabila konsumen membutuhkan putusan yang bersifat final dan memiliki kekuatan eksekutorial.

Pasal 45 ayat (2) UUPK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan dilakukan dengan menggunakan hukum acara perdata. Artinya, UUPK tidak membentuk peradilan khusus konsumen, tetapi memperkuat mekanisme litigasi yang sudah ada dengan memberikan dasar legalitas yang lebih jelas bagi konsumen. Pasal 46 UUPK memperluas legitimasi pihak yang dapat mengajukan gugatan, yakni konsumen perorangan, kelompok konsumen (*class action*), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan pemerintah dalam kondisi tertentu.⁴³ Ini menunjukkan bahwa sistem perlindungan hukum Indonesia mengakui pentingnya akses keadilan bagi konsumen dari berbagai lapisan.

Secara prosedural, gugatan diajukan di Pengadilan Negeri dengan mengikuti tahapan hukum acara perdata, termasuk mediasi wajib sebagaimana diatur dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2016. Setelah tahap mediasi, persidangan dilakukan melalui pembacaan gugatan, jawaban, replik, duplik, hingga pembuktian. Tahap pembuktian menjadi sangat penting karena UUPK mengatur adanya prinsip beban pembuktian terbalik secara terbatas melalui Pasal 28 UUPK, yang mengharuskan pelaku usaha membuktikan bahwa mereka tidak melakukan kesalahan. Prinsip ini memiliki relevansi kuat dalam sengketa dengan

⁴³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45

penyelenggara pinjaman online, di mana informasi, data, dan dokumen sering kali berada dalam penguasaan pelaku usaha sehingga konsumen kesulitan membuktikan kerugian secara mandiri. Apabila hakim mengabulkan gugatan, pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen paling lambat tujuh hari setelah putusan inkraacht, sebagaimana diatur dalam pasal 19 ayat (2) UUPK.

Putusan tersebut dapat berupa ganti rugi materiil, immateriil, pemulihan hak konsumen, atau perintah penghentian kegiatan tertentu. Dalam konteks layanan digital seperti pinjaman online, putusan pengadilan juga dapat mencakup kewajiban koreksi data, pemberhentian penagihan ilegal, atau penghapusan biaya yang tidak sah.

Jalur litigasi memiliki keunggulan berupa kepastian hukum dan kekuatan eksekusi, tetapi juga memiliki kelemahan berupa proses yang relatif panjang, biaya yang tidak sedikit, serta sifat formalitas yang tinggi. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa melalui peradilan umumnya diposisikan sebagai ultimum remedium, yaitu sarana terakhir yang ditempuh setelah mekanisme non-litigasi tidak memberikan hasil yang memuaskan.

Mekanisme litigasi dalam UUPK tidak dapat berdiri sendiri tanpa melihat perubahan sistem hukum mengenai transaksi elektronik. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 yang merupakan perubahan kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) memperkuat tanggung jawab pelaku usaha digital,

termasuk penyelenggara pinjaman online, dalam melindungi data pribadi serta memastikan transaksi elektronik berlangsung aman dan patuh regulasi.⁴⁴

C. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Pinjaman *Online* terhadap Pelanggaran Hak Konsumen sesuai UU No. 8 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hak Konsumen menempatkan konsumen pada posisi yang haknya harus dilindungi dari berbagai penyalahgunaan ataupun kesalahan dari pelaku usaha. Sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyalahgunaan yang dilakukan maka dalam UUPK ini ada 3 jenis pertanggungjawaban yakni, perdata, administratif, dan pidana. Ketiganya bertujuan memberikan pemulihan, menjamin kepatuhan, serta memberikan efek jera bagi pelaku usaha, termasuk penyelenggara layanan pinjaman online terdaftar yang kini berkembang sebagai bagian dari ekosistem ekonomi digital.

1. Tanggung Jawab Perdata

Tanggung jawab perdata apabila produk atau jasa yang mereka hasilkan, pasarkan, atau sediakan menyebabkan kerugian bagi konsumen. UUPK secara eksplisit mengatur tanggung jawab tersebut agar konsumen memperoleh pemulihan yang adil atas kerugian yang dialami. Hal ini tercermin dalam ketentuan pasal-pasal pada UUPK, terutama Pasal 19 sampai dengan beberapa pasal pendukungnya. Pada layanan pinjaman *online* terdaftar (*fintech lending*),

⁴⁴ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang ITE.

penyelenggara berstatus sebagai pelaku usaha jasa, sehingga setiap pelanggaran hak konsumen — seperti biaya atau bunga yang menyesatkan, penagihan agresif, penyalahgunaan data, atau cacat layanan — dapat membuka peluang pertanggungjawaban perdata.

Pasal 19 ayat (1) UUPK,

“pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Tindakan yang apabila menimbulkan kerugian, baik kerugian materiil seperti kerugian finansial, maupun kerugian immateriil berupa tekanan psikologis atau rusaknya reputasi, maka penyelenggara bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut. Bentuk ganti rugi, sebagaimana diatur ayat (2), dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa setara, perawatan, maupun pemberian santunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Unsur kerugian dan hubungan sebab akibat terpenuhi, penyelenggara pinjaman online wajib memberikan ganti rugi tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan (prinsip tanggung jawab mutlak/*strict liability*) dalam konteks perlindungan konsumen.⁴⁵

Prinsip yang digunakan dalam hukum perlindungan konsumen menekankan bahwa pelaku usaha tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab hanya dengan dalih tidak adanya unsur kesalahan, karena UUPK menganut prinsip perlindungan maksimum terhadap konsumen.

⁴⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Prenada Media, 2023), hlm. 85.

Pentingnya pasal ini dalam konteks pinjol muncul ketika layanan gagal memenuhi kewajiban misalnya: bunga dan biaya yang tidak diinformasikan jelas, data konsumen disalahgunakan, atau layanan gagal sesuai janji yang mengakibatkan kerugian finansial atau non-finansial bagi peminjam. Pertanggungjawaban perdata memungkinkan konsumen menuntut kompensasi melalui ganti rugi.⁴⁶

Ketidakpatuhan penyelenggara pinjol terhadap kewajiban ganti rugi memberi hak kepada konsumen untuk mengajukan gugatan perdata. UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak atau tidak memenuhi klaim ganti rugi dari konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau langsung ke pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen

Konsumen dapat mengajukan gugatan dengan dasar wanprestasi apabila terjadi pelanggaran terhadap perjanjian, ataupun perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata apabila kerugian timbul dari perbuatan yang bertentangan dengan hukum. Dengan demikian, pertanggungjawaban perdata penyelenggara pinjaman online tidak hanya berfungsi sebagai bentuk kewajiban hukum semata, tetapi juga sebagai instrumen perlindungan hak konsumen yang memberikan kepastian hukum, rasa keadilan, dan mekanisme pemulihan efektif bagi konsumen yang dirugikan dalam praktik layanan pinjaman online.

⁴⁶ Rivaldo Fransiskus Kuntag, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kerusakan Barang Ditinjau dari UUPK," *Lex Privatum* 9, no. 2 (2021): 56.

2. Tanggung Jawab Pidana

Tanggung jawab pidana dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan bentuk penegakan hukum yang bertujuan memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak konsumen. UUPK secara tegas menentukan sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang melakukan perbuatan curang, menyesatkan, ataupun tindakan yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian serius.

Tanggung jawab pidana dalam konteks pinjaman *online* dapat dikenakan apabila ditemukan adanya praktik yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen, seperti penyampaian informasi tidak benar mengenai bunga, biaya administrasi, dan risiko pinjaman; praktik penagihan yang mengandung unsur ancaman, kekerasan, dan intimidasi; serta penyalahgunaan data pribadi konsumen untuk kepentingan yang melanggar hukum. Tindakan-tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai tindak pidana yang diatur dalam Pasal 62 UUPK.

Pasal 62 UUPK menjadi dasar pertanggungjawaban pidana bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hak konsumen, jika melanggar akan terkena sanksi pidana apabila perbuatannya memenuhi unsur delik. Pada pasal ini mengatur sanksi paling berat berupa ancaman pidana maksimal berupa penjara 5 (lima tahun) atau denda Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) menunjukkan keseriusan negara dalam melindungi konsumen.

Pengiriman pesan ancaman melalui media elektronik juga dapat dijerat dengan ketentuan pidana yang mengatur pengancaman dan pemerasan, sementara penyebaran data pribadi tanpa hak dapat dikenakan sanksi berdasarkan rezim

pelindungan data pribadi. Dalam hal ini, penyelenggara pinjaman online tidak hanya dipandang sebagai entitas bisnis, tetapi juga sebagai subjek hukum pidana yang dapat dimintai pertanggungjawaban

Praktik penagihan yang dilakukan melalui tindakan pengancaman, pemerasan, pencemaran nama baik, pelecehan, dan penyebaran data pribadi dapat memenuhi unsur delik dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), seperti pencemaran nama baik (Pasal 310 KUHP) dan pengiriman informasi yang mengandung ancaman atau pemerasan (Pasal 368 KUHP).⁴⁷

Pertanggungjawaban pidana dalam konteks korporasi juga memiliki karakteristik khusus. Penyelenggara pinjaman online yang berbentuk badan hukum dapat dimintai pertanggungjawaban pidana sebagai korporasi apabila tindak pidana dilakukan oleh pengurus, karyawan, atau pihak yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan. Dalam hal demikian, sanksi pidana dapat dijatuhkan kepada korporasi berupa denda, perampasan keuntungan, pembekuan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin usaha, tanpa menghilangkan kemungkinan pertanggungjawaban pidana secara pribadi terhadap pengurusnya. Konsep ini dikenal sebagai pertanggungjawaban pidana korporasi yang telah diakui dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan juga turut memperkuat landasan hukum bagi penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.05/2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi

⁴⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Pasal 310 dan Pasal 368.

Informasi. Peraturan ini mengatur secara lebih komprehensif mengenai tata kelola perusahaan, perlindungan konsumen, transparansi informasi, pengelolaan risiko, serta standar perilaku penagihan.

Tanggung jawab pidana berfungsi sebagai instrumen penting dalam menjaga keseimbangan hubungan antara penyelenggara pinjaman online dan konsumen. Penerapan sanksi pidana diharapkan mampu mengurangi tindakan penyelenggara yang merugikan konsumen serta memastikan penyelenggaraan layanan pinjaman online berjalan sesuai prinsip keadilan dan perlindungan hukum.

3. Tanggung Jawab Adimistratif

Tanggung jawab administratif merupakan bentuk penegakan hukum yang dilakukan oleh pemerintah atau otoritas pengawas terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha termasuk penyelenggara layanan pinjaman online wajib menaati ketentuan mengenai pemberian informasi yang benar, mekanisme pelayanan, serta pemenuhan hak-hak konsumen. Apabila terjadi pelanggaran, maka pemerintah dapat menjatuhkan berbagai jenis sanksi administratif yang bersifat langsung tanpa memerlukan proses peradilan kepada penyelenggara pinjaman *online*.

Pasal 60 UUPK memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk menjatuhkan sanksi administratif berupa peringatan tertulis, penghentian kegiatan usaha tertentu, kewajiban penarikan produk atau layanan dari peredaran, hingga

pencabutan izin usaha. Mekanisme penjatuhan sanksi ini bertujuan untuk memberikan efek korektif kepada pelaku usaha sekaligus mencegah terulangnya pelanggaran yang merugikan konsumen.

Kewenangan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di sektor jasa keuangan berada pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Dalam konteks layanan pinjaman online, OJK menetapkan ketentuan teknis melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.05/2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

Peraturan ini menegaskan bahwa OJK memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif terhadap penyelenggara pinjaman online yang terbukti melanggar ketentuan, khususnya terkait kewajiban perlindungan konsumen. Sanksi administratif tersebut meliputi peringatan tertulis, denda, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin usaha, sebagai bentuk penegakan hukum administrasi di sektor jasa keuangan dan upaya perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Tanggung jawab administratif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penegakan hukum, tetapi juga sebagai instrumen preventif untuk memastikan bahwa layanan pinjaman online berjalan sesuai peraturan, beretika, dan mengedepankan perlindungan konsumen. Mekanisme sanksi administratif yang tegas dan progresif menjadi upaya strategis dalam mewujudkan industri *fintech lending* yang sehat dan berkeadilan.

Pengaturan ini berfungsi yang pertama untuk memberikan perlindungan yang efektif dan akses keadilan bagi konsumen. Kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi dasar hukum utama yang menjamin hak-hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk maupun jasa keuangan digital. Melalui mekanisme pertanggungjawaban perdata, pidana, maupun administratif, konsumen yang dirugikan memiliki jalur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh secara proporsional sesuai bentuk pelanggaran yang dialami.

Kedua, pengaturan pertanggungjawaban juga bertujuan menjamin tata kelola penyelenggara pinjaman online yang berintegritas. Dalam hal ini, berbagai ketentuan teknis seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) mengatur standar minimum perlindungan konsumen yang harus dipenuhi, termasuk transparansi informasi, penggunaan data pribadi, hingga kewajiban penanganan pengaduan konsumen.

Ketiga, pengaturan yang terintegrasi tersebut diarahkan untuk mewujudkan ekosistem *fintech* yang sehat, aman, dan berkelanjutan. Perkembangan teknologi finansial yang begitu cepat harus diimbangi dengan sistem pengawasan yang adaptif dan responsif, sehingga dapat meminimalisasi praktik pinjaman yang merugikan konsumen seperti penagihan ilegal, bunga berlebihan, maupun penyalahgunaan data pribadi. Dengan demikian, keberadaan pinjaman online tidak hanya memberikan kemudahan akses pembiayaan, namun juga memberikan manfaat ekonomi yang berkelanjutan dalam jangka panjang.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Pengaturan Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Pinjaman Online Terhadap Pelanggaran Hak Konsumen

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen dan penyelenggaraan layanan pinjaman online, dapat disimpulkan bahwa pengaturan pertanggungjawaban hukum penyelenggara pinjaman online telah diatur secara komprehensif dalam berbagai instrumen hukum, baik yang bersifat umum maupun khusus. Ketentuan tersebut meliputi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang secara khusus mengatur layanan pendanaan berbasis teknologi informasi.

2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa terkait Pelanggaran Hak Konsumen yang Dilakukan Penyelenggara Pinjaman *Online* Terdaftar Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Hak Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu litigasi dan non-litigasi.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Sementara itu, jalur litigasi melalui pengadilan merupakan upaya terakhir yang dapat ditempuh apabila penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non litigasi tidak mencapai kesepakatan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang komprehensif guna memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam menghadapi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha

3. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Pinjaman *Online* terhadap Pelanggaran Hak Konsumen sesuai UU No. 8 Tahun 1999

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan sektoral di bidang jasa keuangan, bentuk tanggung jawab penyelenggara pinjaman online terhadap pelanggaran hak konsumen meliputi tanggung jawab perdata, pidana, dan administratif yang secara keseluruhan merupakan implementasi kewajiban hukum pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaturan, mekanisme penyelesaian sengketa, serta bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara pinjaman online terhadap pelanggaran hak konsumen dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

disarankan agar pemerintah dan regulator, khususnya Otoritas Jasa Keuangan, melakukan penguatan harmonisasi dan sinkronisasi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan berbasis teknologi. Hal ini diperlukan guna menghindari tumpang tindih pengaturan serta memberikan kepastian hukum yang lebih jelas bagi konsumen.

Peningkatan pengawasan dan penegakan hukum terhadap penyelenggara pinjaman online agar pelaksanaan tanggung jawab hukum, baik secara perdata, pidana, maupun administratif, dapat berjalan secara efektif serta memberikan efek jera bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.

Optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, perlu terus ditingkatkan. Peran lembaga non-litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan harus diperkuat agar mampu memberikan penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan bagi konsumen. Diperlukannya juga sinergi antara regulator, pelaku usaha, dan konsumen untuk mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang optimal, efektif, dan berkelanjutan dalam ekosistem pinjaman online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019.
- Ahmad Sofian. *Hukum dan Etika Bisnis: Tanggung Jawab Sosial Korporasi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Ahmadi, Abu, dan Nur Uhbiyati. *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Atmoko, Dwi, dan Adhalia Septia Saputri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Literasi Nusantara Abadi, 2022.
- Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.
- Efendi, J., dan J. Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Farida, M. I. *Ilmu Perundang-Undangan*. Yogyakarta: Kanisius, 2019.
- Hadi Shubhan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2021.
- Ibrahim, Johnny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayu Media Publishing, 2008.
- Khairandy, R. *Hukum Perikatan*. Yogyakarta: FH UII Press, 2016.
- Kristian. *Sistem Pertanggungjawaban Pidana Korporasi: Ditinjau dari Berbagai Konvensi Internasional*. Bandung: Refika Aditama, 2017.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Salim, H. S. *Hukum Perikatan: Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sriwidodo, Joko. *Perkembangan Pertanggungjawaban Pidana Korporasi dalam Sistem Hukum Pidana di Indonesia*. Yogyakarta: Kepel Press, 2020.

Susanti, D. *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital*. Jakarta: Kencana, 2023.

Wajdi, Farid, dan Diana Susanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Setara Press, 2023.

Yahya Harahap. *Hukum Perdata: Perjanjian dan Pertanggungjawaban*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Yudoprakoso, Paulus Wisnu. *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi dan Pemidanaan Korporasi*. Yogyakarta: Kanisius, 2020.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen: Edisi Revisi*. Jakarta: Prenada Media, 2023.

Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022.

Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Jurnal

Dewi Fortuna Mamonto. *“Analisis Perlindungan Hukum terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022.”*

Kuntag, Rivaldo Fransiskus. *“Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kerusakan Barang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.”* Lex Privatum 9, no. 2 (2021).

Maharani, Nurrachma, Anatasia Lamminar, Pujia Khoirunisa, dan Andriyanto Adhi Nugroho. *“Tinjauan Yuridis Pinjaman Online dalam Layanan Financial Technology di Indonesia.”* Deposisi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum 2, no. 3 (2024): 210–220.

Nurdin, N. *“Analisis Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik terhadap Keamanan Data Pribadi Pengguna.”* Jurnal Hukum dan Teknologi Informasi 6, no. 2 (2024).

Pebriansyah, Yudi, Fitrie Aryani Rahayu, Yenny Febrianty, dan Mahipal. *“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Fintech Pinjaman Online.”* Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia 7, no. 9 (2025).

Sumber lain

“Ini Artinya Proses Cepat dan Mudah Pinjaman Online Tanpa Agunan,”
Liputan6.com. Diakses 14 Februari 2026. <https://www.liputan6.com/hot/read/5597214/daftar-16-aplikasi-pinjaman-online-legal-terbaru-ojk-cek-syarat-sebelum-utang>

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diakses melalui laman resmi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Laporan Investigasi Ancaman Pelanggaran HAM Akibat Pinjaman Online Ilegal. Jakarta: Komnas HAM RI, 2022.

Kontan.co.id. OJK Terima 37.295 Pengaduan lewat Portal Perlindungan Konsumen per September 2025. 10 Oktober 2025. <https://keuangan.kontan.co.id/news/ojk-terima-37295-pengaduan-lewat-portal-perlindungan-konsumen-per-september-2025>.

LAPS SJK. Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan. Jakarta: LAPS SJK, 2023.

Nadria, Sheza Aqila. “Metode Yuridis Empiris: Mengulas Fakta Hukum dalam Bahasa Sederhana.” Diakses melalui laman takterlihat.com.

Otoritas Jasa Keuangan. *Buku Pedoman Konsep dan Definisi Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024*. Jakarta: OJK, 2024.