



Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi bagi Nasabah Pinjaman Online

¹Wafia Duwi Rindiantika, wafiaduwirindiantika@gmail.com
Fakultas Hukum Universitas Islam Jember, Indonesia

²Firda Laily Mufid, firdalaily25@gmail.com
Fakultas Hukum Universitas Islam Jember, Indonesia

³Yuli Winiari Wahyuningtyas, yuliwiniari@uij.ac.id
Fakultas Hukum Universitas Islam Jember, Indonesia

Info Artikel

Diterima : 26 September 2023
Diperbaiki : 5 Oktober 2023
Diterima : 20 Oktober 2023

Keywords:

Protection, Online, Financial,
Banking, Transaction

Abstract

Online lending or peer to peer lending as a form of financial technology is the result of technological advances that offer many loans with easier and more flexible terms and conditions when compared to conventional financial institutions such as banks. But it turns out that behind this convenience, of course there are consequences and risks that will be received by borrowers if they violate their obligations. In the last few years to date, the OJK, which is part of the Investigation Alert Task Force, still finds and blocks illegal online loan services, because they cause many problems for their users, several cases have ended with borrowers ending their lives because they cannot be strong enough to be billed by debt collectors. Apart from that, the problem with online loans after billing with terror is the transfer of contacts. Blender can read all cellphone transactions and photos. So that the protection of personal data is still low. Indonesia does not yet have a personal data protection law, so that business actors go around with online loan users.



A. PENDAHULUAN

Kasus yang dialami oleh Agustin Cahyani, 23, meminjam uang di salah satu aplikasi pinjaman online (pinjol). Namun pinjamannya sebesar Rp1,8 juta pada akhir September 2018 lalu yang seharusnya jatuh tempo dalam 13 hari belum bisa dibayarnya. Meski meminjam Rp1,8 juta, uang yang diterimanya dengan berbagai potongan administrasi hanyalah Rp1,3 juta, dan dia kemudian harus mengembalikan Rp1,9 juta. Satu minggu lalu, teman suami Agustin mulai bertanya-tanya. Dari situ kemudian dia tahu bahwa pihak penagih telah menyebar informasi tentang pinjaman mereka ke orang-orang di daftar kontak di telepon suaminya. Salah satu konsekuensi dari penyebaran itu, suami Agustin dikeluarkan dari toko tempatnya bekerja. Saat data suaminya disebar, Agustin kemudian berusaha beberapa kali menghubungi nomor yang melakukan penyebaran

tersebut, dan dia dibalas dengan kata-kata kasar.¹

Setelah data pribadi, penyelenggara juga melakukan tindak memermalukan debitur yang terlambat membayar. Kasus tersebut terjadi di Solo Raya, ketika seorang wanita paruh baya terlambat satu hari untuk melunasi hutang dibuatkan poster yang berisi "Rela digilir demi melunasi pinjaman online". Poster tersebut disebar ke teman-temannya melalui aplikasi whatsApp, penyedia layanan "Incase" pun memberikan biaya admin yang tinggi yaitu sebesar Rp.320.000 dan menjatuhkan bunga yang diakumulasikan selama 1 bulan sebesar Rp.30.000.00 padahal pengajuan pinjaman hanya 1.000.000 dan dipotong biaya admin menjadi 680.000 dengan tenor 7 hari.²

Dari berita tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan bagi konsumen belum terlalu diperhatikan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tidak

¹ Pinjaman online dan penyebaran data nasabah: Aksi 'rentenir digital, melalui <https://bbc.com>, diakses tanggal 20 Desember 2022, pukul 15.35.

² Brahmantyo Aryo Suseno, *Loc.Cit.*



mengatur mengenai karakteristik penagihan oleh penyelenggara layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi. Sejauh ini regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam hal pinjam meminjam uang hanya mengatur mengenai lembaga keuangan konvensional.³

Masyarakat awam hukum tentunya merasa khawatir menghadapi permasalahan hukum tersebut. Untuk itu perlindungan hukum bagi nasabah pinjaman online masih lemah dan konsumen masih banyak dirugikan, karena sanksi terhadap penyelenggara atau perusahaan fintech masih sebatas sanksi administratif. Terkait dengan hal itu maka penting untuk dikaji mengenai perlindungan hukum terhadap data pribadi peminjam dalam layanan aplikasi pinjaman online, dan sanksi terhadap pelanggaran data pribadi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka saya sebagai penulis ingin menulis dengan uraian di atas untuk

penelitian yang berkaitan dengan perlindungan hukum data pribadi. Peneliti tertarik membahasnya dalam bentuk karya ilmiah berupa proposal penelitian skripsi dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Bagi Nasabah Pinjaman Online*

B. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan proses pemecahan suatu masalah dengan melakukan suatu pendekatan dengan metode ilmiah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada secara sistematis. Hasil dari penelitian yang dilakukan nantinya adalah teori baru yang berkaitan dengan masalah yang sedang dikaji atau kesimpulan dari dugaan-dugaan yang telah dibuat sebelumnya.⁴ Penelitian memiliki tujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten, termasuk penelitian hukum. Sebagai ilmu sui generis, artinya ilmu hukum

³ *Ibid.*

⁴ Penelitian, melalui <https://b-pikiran.cekkembali.com>, diakses tanggal 23 Desember 2022, pukul 22.00.

merupakan ilmu jenis tersendiri, ilmu hukum memiliki karakter yang khas yaitu sifatnya yang normatif. Dengan demikian metode penelitian dalam ilmu hukum juga memiliki metodenya tersendiri. Metode dan prosedur penelitian dalam ilmu-ilmu alamiah dan ilmu-ilmu sosial tidak dapat diterapkan dalam ilmu hukum.⁵

C. PEMBAHASAN

1. Bentuk Pengaturan Perlindungan Dalam Pinjaman Online

Teknologi komunikasi yang paling canggih saat ini adalah internet yang telah dikenal oleh seluruh masyarakat dunia tidak terkecuali di Indonesia sejak tahun 2000-an. Perkembangan internet pada saat ini dimanfaatkan oleh beberapa kalangan pebisnis untuk mendukung perdagangan yang mereka lakukan, tidak hanya perdagangan dalam skala nasional tetapi juga dalam skala internasional. Bisnis yang terkenal pada saat ini yang melibatkan media internet

adalah pinjaman kredit secara online atau disebut dengan istilah *fintech*. Pinjaman secara online ini umumnya digemari oleh masyarakat Indonesia dan dianggap sebagai solusi mendapatkan pinjaman tanpa agunan. Munculnya Fintech (*finansial technology*) di tengah-tengah masyarakat tentu akan memunculkan unit-unit usaha baru sebab mudahnya dalam mengakses keuangan sehingga mengurangi pengangguran dan dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat.⁶ Perkembangan bisnis Fintech (*finansial technology*) di Indonesia telah mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Perkembangan Fintech (*finansial technology*) ini dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu:⁷

1. Menjangkau berbagai kalangan pengguna
2. Lebih disukai masyarakat karena praktis dan cepat
3. Lebih disukai pengusaha mikro

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta, 2006, hlm. 26.

⁶ Ari Rahmad Hakim BF dan I Gusti Agung Wisudawan dan Yudi Setiawan, *Pengaturan Bisnis Pinjaman Secara Online atau Fintech Menurut Hukum Positif di Indonesia*, *Journal inmasmataram*, Vol. 14 No. 1, Maret 2020, hlm. 464-466.

⁷ *Ibid.*



Daya tarik Fintech (*finansial technology*) terletak pada kemudahan dalam pemenuhan persyaratan formal untuk memperoleh pinjaman, tidak seperti bank yang prosedur pencairan pinjaman memerlukan persyaratan yang rumit dan terkesan berbelit-belit. Dengan kata lain bahwa munculnya Fintech (*finansial technology*) ini disebabkan adanya kebutuhan masyarakat yang meningkat terhadap gaya hidup yang konsumtif dan kebutuhan atas pinjaman yang sederhana prosedur pengurusannya.⁸

Memang benar bahwa pinjaman online ini sangat membantu masyarakat memperoleh kredit secara mudah dan cepat, akan tetapi masyarakat belum memahami secara langsung terutama tentang akibat hukumnya. Permasalahan yang muncul berkaitan dengan pinjaman online ini adalah terkait konsep hukum dan pengaturannya. Pengaturan ini memang sangat diperlukan

dalam rangka mengatur Fintech (*finansial technology*) di Indonesia.⁹

2. Bentuk Pengaturan Perlindungan Pinjaman Online Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)

Dalam hal ini OJK memiliki tanggungjawab dalam menjamin keamanan masyarakat pengguna aplikasi pinjaman online agar tidak mudah tergiur cara mudah mendapatkan pinjaman, namun pada akhirnya terjerat bunga tinggi yang diberikan oleh pihak aplikasi pinjaman online yang tidak terdaftar dalam OJK. Pertanggungjawaban secara harfiah memiliki makna yaitu ganti rugi, seperti hal penanganan yang tepat mengenai keluhan ataupun kerugian yang diderita oleh masyarakat, karena hingga saat ini masih banyak masyarakat pengguna aplikasi pinjaman online yang bingung apa saja aplikasi pinjaman online yang telah terdaftar di OJK serta kemana mereka harus melaporkan kerugian yang mereka

⁸ *Ibid*, hal. 470.

⁹ *Ibid*.



alami akibat penggunaan aplikasi pinjaman online ini. Untuk itu OJK telah menunjuk *Asosiasi Fintech Indonesia* (AFTECH) sebagai Asosiasi Penyelenggara Inovasi Digital (IKD) pada tanggal 9 Agustus 2019, berdasarkan POJK No. 13/2018 yang bertujuan untuk membangun sistem pengawasan penyelenggara IKD secara efektif. *Asosiasi Fintech Indonesia* (AFTECH) berdiri pada tahun 2016 dan merupakan wadah bagi penyelenggara fintech untuk beradvokasi dan berkolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan guna mendorong inovasi teknologi dan memperkuat daya saing industri fintech nasional. AFTECH memiliki penyelenggara fintech resmi dari berbagai bisnis model (vertikal), lembaga keuangan yang berorientasi digital, serta perusahaan teknologi yang merupakan bagian dari ekosistem layanan keuangan digital di Indonesia. Terdapat 4 pilar utama kegiatan AFTECH, yaitu:¹⁰

- a. Advokasi kebijakan,
- b. Kolaborasi komunitas,
- c. Keaksaraan (literasi) dan edukasi, serta
- d. Pengembangan pengetahuan (knowledge hub & intelligence).

Seperti yang tertuang dalam peraturan OJK tersebut yaitu Pasal 2, Pasal 3, dan Pasal 4 mengenai tujuan, ruang lingkup, dan kriteria IKD. Sudah dipaparkan dengan jelas bahwa IKD sangat berperan penting dalam memberikan layanan kepada konsumen di sektor jasa keuangan dengan mendorong kinerja di dalam ekosistem digital dan juga memperhatikan aspek perlindungan konsumen dan perlindungan data. IKD dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di Indonesia mampu memberikan manfaat yang positif bagi perekonomian nasional sehingga dengan pertanggungjawaban yang kuat dapat mendorong tingkat penga-

¹⁰ Fintech.id, Tentang Kami-Asosiasi Fintech Indonesia,

melalui <https://fintech.id>, diakses tanggal 13 Juni, pukul 10.30



wasan dan menjamin perlindungan konsumen di Indonesia.¹¹

3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan Terhadap Nasabah Pinjaman Online di Indonesia

Peraturan OJK Nomor 13/POJK.02/2018 menerapkan prinsip dasar perlindungan hukum bagi pengguna layanan *fnitech*. Prinsip-prinsip dasar tersebut diatur pada pasal 31 ayat (1) POJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan yang menyebutkan bahwa:¹²

“Penyelenggara wajib menerapkan prinsip dasar perlindungan konsumen yaitu:

- a. Transparansi;
- b. Perlakuan yang adil;
- c. Keandalan;
- d. Kerahasiaan data dan keamanan data/informasi nasabah/konsumen;

e. Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau”.

Berdasarkan ketentuan POJK tersebut, apabila dikemudian hari terjadi sengketa terbukti akibat kesalahan atau kelalaian dari pihak penyelenggara, maka penyelenggara aplikasi pinjaman online wajib memberikan ganti rugi atas perbuatannya tersebut. Namun apabila dalam hal pengaduan tidak mencapai kesepakatan, maka pemberi pinjaman dapat melakukan penyelesaian sengketa tersebut di luar maupun di dalam pengadilan. Sebagaimana pada pasal 39 ayat (1) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa atau dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengadu-

¹¹ *Ibid*, hlm. 600-601

¹² *Ibid*, hlm. 603.

an konsumen (pengguna layanan aplikasi online) yang dirugikan oleh pelaku jasa keuangan yaitu penyelenggara layanan pinjaman online (*fintech*).¹³ Perlindungan hukum harus diberikan kepada pihak yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena peminjam memiliki hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum. Perlindungan untuk konsumen dalam era pasar global menjadi sangat penting, karena mereka mempunyai hak-hak yang bersifat universal dan juga hak-hak yang bersifat sangat spesifik. Perlindungan konsumen di Indonesia saat ini belum dapat terwujud, walaupun telah ada Undang-Undang yang mengaturnya tetap saja pelaku usaha dapat berbuat semauanya terhadap barang/jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Oleh karena itu OJK bersama pemerintah perlu memberikan tindakan yang mampu membuat efek jera bagi pelaku usaha yang tidak bertanggung

jawab melakukan perbuatan tersebut karena mencari keuntungan.

4. Upaya Perlindungan Yuridis Terhadap Nasabah Pinjaman Online

Upaya perlindungan hukum bagi pengguna pinjaman online yang terjerat dalam kasus praktik pinjaman online tidak hanya terpaut pada regulasi yang dikeluarkan oleh OJK saja, namun dalam aturan yang khusus menangani perkara pidana perlu kita ingat kembali bahwasanya di Indonesia segala suatu perbuatan yang menyangkut perbuatan pidana diatur dalam KUHP (Kitab Undang-Undang Pidana) yang keberlakuannya mencakup seluruh wilayah hukum Indonesia. Perlindungan terhadap pengguna yang terjerat pinjaman online secara implisit diatur dalam pasal 14c ayat (1) yang berbunyi:¹⁴

“Pada perintah yang dimaksud pada pasal 14c kecuali dalam hal penjatuhan pidana denda, maka bersama-sama dengan syarat umum bahwa terpidana tidak akan

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Lilik Mulyadi, *Kapita Selekta Hukum Pidana Kriminologi & Victimologi*, Jakarta Djambatan, Jakarta, 2004, hlm. 135-136.



melakukan tindak pidana, hakim boleh membuat syarat khusus bahwa terpidana akan mengganti sebagian atau keseluruhan kerugian yang ditimbulkan dari tindak pidana tersebut, yang akan ditentukan pada perintah yang ditentukan pada perintah itu juga, yang kurang dari masa percobaan itu."

Dari ketentuan di atas, begitu juga dalam pasal 14a dan b KUHP dapat diketahui bahwa hakim dapat menetapkan syarat umum dan khusus pada saat menjatuhkan pidana bagi seorang terpidana, syarat khusus tersebut memiliki maksud guna mengganti sejumlah kerugian yang diakibatkan oleh pidana terhadap korban. Hanya saja pada aspek perlindungan ini sifatnya masih abstrak, hal ini disebabkan karena syarat khusus berupa penggantian ganti rugi ini didasarkan oleh hakim. Upaya perlindungan pengguna pinjaman online ini secara yuridis dapat dilihat melalui KUHP (Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana)

Menyikapi hal tersebut OJK harus melakukan perannya sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan satu-satunya lembaga yang memiliki fungsi, tugas, dan wewenang dalam melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap seluruh lembaga jasa keuangan di Indonesia. Dengan terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan ini yang merupakan payung hukum atau landasan hukum Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melakukan tugasnya. Berdasarkan Undang-Undang tersebut maka ditetapkan tujuan dibentuknya OJK secara eksplisit disebutkan dalam pasal 4 bahwa dibentuknya OJK agar keseluruhan kegiatan di dalam sector jasa keuangan:¹⁵

1. Keseluruhan kegiatan dalam system jasa keuangan terseleng-

¹⁵ *Ibid.*

- garanya secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
2. Mampu mewujudkan sistem keamanan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;
 3. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat;

Untuk mencapai tujuan Otoritas Jasa Keuangan tersebut, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 telah mengatur pula terkait tugas, fungsi, dan wewenang OJK terlebih khusus dalam bidang pencegahan dan pengawasan terhadap pendirian perusahaan investasi ilegal, yang akan dijabarkan sebagai berikut:¹⁶

1. Fungsi Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 dalam pasal 5 (lima) menyebutkan bahwa OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

2. Tugas Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Tugas OJK secara umum dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 disebutkan pada pasal 6 bahwa OJK yakni melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. Kegiatan jasa keuangan disektor perbankan;
- b. Kegiatan jasa keuangan disektor pasar modal;
- c. Kegiatan jasa keuangan disektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

3. Wewenang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 menjelaskan tentang kewenangan-kewenangan OJK, salah satunya adalah kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam membuat peraturan-peraturan atau ketetapan-ketetapan, sebagaimana tertera pada pasal 8 yaitu:

- a. Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;

¹⁶ *Ibid*, hlm. 31.



- b. Menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c. Menetapkan peraturan dan keputusan OJK;
- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK;
- f. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap lembaga jasa keuangan dan pihak tertentu;
- g. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada lembaga jasa keuangan;
- h. Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- i. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 selain mengatur tentang kewenangan membuat peraturan, juga mengatur tentang wewenang OJK dalam melakukan pengawasan di dalam sektor jasa keuangan, yang terdapat dalam pasal 9, yaitu untuk melakukan tugas pengawasan:¹⁷

- a. Melakukan pengawasan dan perlindungan konsumen sektor perbankan, pasar modal, dan Industri Keuangan Non Bank (IKBN);
- b. Memberikan dan atau mencabut izin usaha, pengesahan, persetujuan atau penetapan pembubaran;
- c. Memberikan perintah tertulis kepada lembaga jasa keuangan dan menunjuk pengelola statute;
- d. Menetapkan sanksi administratif.

Dengan demikian kekuatan hukum OJK dalam melakukan pengawasan terhadap jasa keuangan

¹⁷ Tim Alex Media, *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*, Alex Media Komputindo, Jakarta, 2015, hlm. 16.



sangatlah kuat. Disamping itu untuk memerangi praktik pinjaman online ilegal yang hingga saat ini praktiknya masih belum reda, OJK dapat melakukan tindakan preventif yang dilakukan dalam bentuk pengaturan dan pelaksanaan dalam bidang edukasi dan perlindungan konsumen. Edukasi dilakukan dengan berbagai media dan cara. Salah satunya dengan didampingin oleh penegak hukum dan regulator di daerah represif dengan cara melakukan sosialisasi dan edukasi seputar praktik pinjaman online ilegal kepada masyarakat umum, dengan harapan agar masyarakat mampu menganalisa dan membedakan mana pinjaman online yang sudah terdaftar dalam OJK dan mana yang ilegal.¹⁸

Sebagai upaya untuk mempercepat penanganan praktik pinjaman online ilegal OJK melakukan upaya koordinatif antar instansi melalui kerangka kerjasama dengan SWI (Satgas Waspada

Investasi) sebagai Satuan Tugas Penanganan Dugaan Tindakan Melawan Hukum di Bidang Penghimpunan Dana dan Pengelolaan Investasi, dimana untuk penanganannya setiap pengaduan kasus praktik pinjaman online ilegal yang dilaporkan ke OJK akan secepatnya di koordinasikan dengan SWI (Satgas Waspada Investasi). Hal ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK, wewenang dan tugas OJK adalah mengawasi lembaga jasa keuangan disektor pasar modal, sektor industri keuangan non bank (seperti: asuransi, dana pensiun, perusahaan pembiayaan, dan lain-lain) termasuk mengawasi disektor perbankan. Hal itu juga diperkuat dengan ditetapkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dimana dalam pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen

¹⁸ *Ibid*, hlm. 19.



dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Selanjutnya dalam bab V pasal 51 dan 52 yang mengatur terkait Pengawasan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi:¹⁹

Pasal 51

1. Otoritas jasa keuangan melakukan pengawasan kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan terhadap penerapan perlindungan konsumen.
2. Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengawasan secara langsung maupun tidak langsung.

Pasal 52

1. Dalam rangka pelaksanaan pengawasan kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 51, otoritas jasa keuangan berwenang meminta data dan informasi dalam pelaku usaha jasa keuangan

berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perlindungan konsumen.

2. Permintaan data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara berkala atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

Berdasarkan hal tersebut yang mendasari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melakukan langkah koordinatif antar instansi untuk mempercepat proses penanganan melalui kerangka kerjasama Satuan Tugas Penanganan Dugaan Tindakan Melawan Hukum di Bidang Penghimpunan dana dan Pengelolaan Investasi atau yang lebih dikenal dengan Satgas Waspada Investasi.²⁰

A. Upaya Hukum Yang Bisa Dilakukan Saat Data Pribadi Nasabah Pinjaman Online Tersebar

1. Penyelesaian Pengaduan

Saat nasabah merasa dirugikan dengan adanya masalah transaksi

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.



keuangan, makan jangan pernah ragu untuk melaporkan masalah tersebut ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Upaya yang dilakukan ini bersifat represif (*repressive action*), tindakan represif dilakukan dalam bentuk penyelesaian pengaduan, fasilitas penyelesaian sengketa, penghentian kegiatan atau tindakan lain, dan pembelaan hukum untuk melindungi konsumen. Mekanisme pengaduan konsumen dalam penyelesaian sengketa di Sektor Jasa Keuangan telah disediakan yaitu melalui Internal Dispute Resolution (IDR) yaitu penyelesaian pengaduan konsumen dengan melaporkan perselisihan kepada pelaku usaha jasa keuangan. Pengaduan juga dapat dilakukan melalui portal aplikasi perlindungan konsumen yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di <https://kontak157.ojk.go.id>. Konsumen juga dapat menggunakan jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dalam penyelesaian pe-

ngaduan jika penyelesaian sengketa melalui jalur sebelumnya dirasa belum memuaskan. Informasi terkait Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dapat diakses di <https://lapssjk.id/> atau telepon ke 02129600292. Konsumen dihimbau agar mengedepankan penggunaan layanan yang telah disediakan tersebut dalam menyampaikan pengaduan dan keluhan terkait produk dan layanan di Sektor Jasa Keuangan agar memperoleh penyelesaian pengaduan yang efektif.²¹

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan ini merupakan upaya untuk mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian. Adapun penyelesaian sengketa melalui pengaduan ini harus memenuhi beberapa persyaratan, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa

²¹ Otoritas Jasa Keuangan, Pahami Mekanisme Pengaduan dalam Penyelesaian Sengketa dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, melalui <https://ojk.go.id>, diakses tanggal 9 Juli 2023, pukul 11.00.



Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 41 yang berbunyi:²²

“ Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan pengaduan yang berindikasi sengketa disektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh :

1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar

Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);

- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, maupun lembaga mediasi lainnya;
- e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan

²² Republik Indonesia, 2013, PJOJK Nomor 1/PJOJK.7/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.”

Adapun dalam proses penyelesaian pengaduan ini Otoritas Jasa keuangan (OJK) menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan, sebagai mana isi dari *“pasal 43 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan”*²³

Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi sebagaimana tertuang dalam *“pasal 44 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan*

Konsumen Sektor Jasa Keuangan” yang memuat:²⁴

- a. Kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi. Jangka waktu proses fasilitasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Jika tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan

²³ Ibid.

²⁴ Ibid.



dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Otoritas Jasa Keuangan.²⁵

3. Layanan Konsumen Terintegrasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Pembentukan Layanan Konsumen Terintegrasi merupakan salah satu bentuk implementasi amanat Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam upaya memberikan edukasi dan perlindungan konsumen dan masyarakat terhadap pelanggaran atas Undang-Undang dan peraturan di sektor keuangan di bawah kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Ada tiga jenis layanan konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang bisa didapatkan masyarakat. Pertama, layanan konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bisa menjadi tempat bagi konsumen keuangan dan masyarakat untuk meminta informasi. kedua, menjadi tempat untuk menyampaikan informasi. Ketiga, menjadi tempat bagi konsumen untuk

menyampaikan pengaduan yang berkaitan dengan produk dan/atau jasa yang dibuat dan ditawarkan oleh Lembaga Jasa Keuangan (LJK) di bawah kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Layanan ini dilakukan untuk memperkuat pengawasan terhadap produk-produk jasa keuangan agar terciptanya kestabilan sistem keuangan. Khusus untuk penyampaian pengaduan, kelengkapan dokumen yang diperlukan adalah sebagai berikut:²⁶

1. Bukti telah menyampaikan pengaduan kepada Lembaga Jasa Keuangan (LJK) terkait dan/atau jawabannya;
2. Identitas diri lengkap;
3. Deskripsi pengaduan; dan
4. Dokumen pendukung (jika ada).

Pelayanan Konsumen Keuangan Terintegrasi menerapkan fasilitas dengan sistem “*trackable*” dan “*traceable*” guna meningkatkan pelayanan konsumen yang lebih efektif, cepat dan responsive terhadap

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Tim Alex Media, *Op.Cit*, hlm. 20-21.

setiap pengaduan dan pertanyaan konsumen dan masyarakat. Adapun penjelasan mengenai dua sistem ini adalah sebagai berikut:²⁷

1. Trackable

Dengan sistem trackable setiap saat konsumen dapat mengetahui perkembangan penyelesaian pengaduan yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Interaksi untuk mengetahui perkembangan layanan tersebut dapat diakses lembaga jasa keuangan ataupun konsumen secara online melalui <http://konsumen.ojk.go.id>. Selain itu untuk mengetahui perkembangan penyelesaian pengaduan, konsumen juga dapat memanfaatkan nomor telepon layanan konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 1500655.

2. Traceable

Sistem ini memiliki kemampuan untuk menyajikan informasi yang berkaitan dengan riwayat dan perpindahan sebuah barang atau

benda dengan kata lain dapat dilacak. Dengan sistem traceable Lembaga Jasa Keuangan (LJK) dapat mengetahui proses penyelesaian pengaduan atau sengketa yang tidak dapat diselesaikan antara lembaga jasa keuangan dan konsumennya, dan dimohonkan fasilitas penyelesaiannya oleh konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

4. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Otoritas Jasa Keuangan)

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) merupakan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan keputusan dari para pihak yang bersengketa baik dengan bantuan ataupun tidak dari pihak ketiga, yang didirikan pada tanggal 22 September 2020 oleh Self Regulatory Organizations (SROs) dan asosiasi-asosiasi di lingkungan sector jasa keuangan.²⁸ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memuat beberapa hal, antara lain:

²⁷ *Ibid*, hlm. 21-22.

²⁸ LAPS SJK, LAPSSJK:Beranda, melalui <https://lapsjk.id>, diakses tanggal 30 Juli 2023, pukul 10.45.



1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Dalam interaksi antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa keuangan yang selalu berkembang, kemungkinan terjadinya sengketa tentu tak terhindarkan. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, diantaranya adalah perbedaan pemahaman antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan (LJK) mengenai suatu produk atau layanan jasa keuangan terkait. Sengketa juga dapat disebabkan kelalaian konsumen atau Lembaga Jasa Keuangan (LJK) dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait produk atau layanan yang dimaksud. Penyelesaian sengketa harus dilakukan di lembaga Jasa Keuangan (LJK) terlebih dahulu. Dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan diatur bahwa setiap Lembaga Jasa Keuangan (LJK) wajib memiliki unit kerja dan atau fungsi serta

mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Jika penyelesaian di Lembaga Jasa Keuangan (LJK) tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).²⁹

2. Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS

1. Mediasi

Cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (mediator) untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Mediator berfungsi sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan para untuk menyelesaikan sengketa.

2. Ajudikasi

Cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (ajudikator)

²⁹ Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Otoritas Jasa Keuangan), melalui <https://ojk.go.id>, diakses tanggal 7 Juli 2023, pukul 20.30.

untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul diantara pihak yang dimaksud. Putusan ajudikasi mengikat para pihak jika konsumen menerima. Dalam hal konsumen menolak, konsumen dapat mencari upaya penyelesaian lainnya.

3. Arbitrase

Cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Menurut peraturan perundang-undangan sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui arbitrase adalah sengketa yang tidak dapat diadakan perdamaian. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak.³⁰

3. Prinsip LAPS

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) memiliki beberapa prinsip sebagai berikut:³¹

1. Prinsip Aksesibilitas

Layanan penyelesaian sengketa mudah diakses oleh konsumen dan mencakup seluruh Indonesia.

2. Prinsip Independensi

LAPS memiliki organ pengawasan untuk menjaga dan memastikan independensi SDM LAPS. Selain itu, LAPS juga memiliki sumber daya yang memadai sehingga tidak tergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu.

3. Prinsip keadilan

Mediator di LAPS bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak dalam memperoleh kesepakatan penyelesaian sengketa, sedangkan ajudikator dan arbiter

³⁰ *Ibid.*

³¹ Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Otoritas Jasa Keuangan), melalui <https://ojk.go.id>, diakses tanggal 7 Juli 2023, pukul 20.30.



wajib memberikan alasan tertulis dalam tiap putusannya. Jika ada penolakan permohonan sengketa dari konusmen dan Lembaga Jasa Keuangan, LAPS wajib memberikan alasan tertentu.

4. Prinsip efisiensi dan efektivitas

LAPS mengenakan biaya yang murah kepada konsumen dalam penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa di LAPS dilakukan dengan cepat dan pelaksanaan putusannya diawasi oleh LAPS. Banyaknya perkara yang masuk ke lembaga pengadilan menyebabkan terjadinya penumpukkan perkara, sehingga proses penyelesaian sengketa menjadi lebih lambat dan imbasnya biaya yang dikeluarkan lebih mahal. Penyelesaian sengketa di LAPS menjadi alternatif yang sangat efisien.

5. Penyelesaian Sengketa Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa merupakan suatu penyelesaian perkara yang

dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak lainnya. Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Salah satunya adalah menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain:³²

1. Penyelesaian Sengketa secara Damai

Penyelesaian sengketa secara damai adalah apabila para pihak yang bersengketa dengan atau tanpa kuasa/pendamping memilih cara-cara damai untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Adapun yang dimaksud cara-cara damai tersebut berupa perundingan secara musyawarah dan atau mufakat antar para pihak yang bersangkutan. Dengan cara penyelesaian sengketa secara damai ini merupakan bentuk penyelesaian

³² Zahry Vandawati Chumaida dan Bambang Sugeng Ariadi, *Penegakkan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen*, CV. Jakad Media, Surabaya, 2019, hlm. 23-26.

sengketa yang mudah, murah, dan relatif lebih cepat. Dasar hukum penyelesaian secara damai tersebut diatur dalam pasal 45 ayat (2) jo. pasal 47 UUPK, di samping itu diatur dalam buku ke-III, Bab 18, pasal 1851 s/d pasal 1858 BW tentang Perdamaian/Danding. Penyelesaian secara damai diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita konsumen, sebagaimana ditentukan dalam pasal 47 UUPK. Pasal 47 UUPK juga menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Dalam hal ini bentuk jaminan yang dimaksud berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan

terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Penyelesaian sengketa tersebut tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga atau Instansi yang Berwenang (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Pada prinsipnya setiap konsumen yang dirugikan, yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara di luar pengadilan maka bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana diatur dalam pasal 49 ayat (1) UUPK. Sedangkan yang dimaksud dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 1 ayat (11) UUPK.

Sebagai pilihan alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, BPSK berperan



dalam tercapainya kesepakatan mengenai:³³

- a. Bentuk dan besarnya ganti rugi (pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tindakan untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian konsumen (Pasal 19 ayat (2) pasal 23 jo pasal 45 jo pasal 47 UUPK 1999) dalam putusan konsiliasi dan mediasi.

Dalam putusan arbitrase BPSK, kesepakatan tersebut tidak akan pernah dicapai para pihak menyangkut pokok sengketa, yang dicapai hanya sebatas dari segi administratif hukum acara perdata menyangkut pilihan model penyelesaian arbitrase bagi para pihak. Dalam praktik putusan BPSK

mulai dari tahun (2015-2020) Mahkamah Agung banyak membatalkan putusan-putusan arbitrase BPSK yang memasuki ranah wanprestasi perjanjian pembiayaan konsumen dengan alasan salah menerapkan hukum. Dengan kondisi seperti ini, dapat kita lihat bahwa putusan-putusan Mahkamah Agung tersebut masih jauh dari harapan keberpihakan pada perlindungan konsumen. Dapat kita lihat bahwa pilihan alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK masih tetap prospektif dan efektif menyangkut transaksi konsumen di era digital.

3. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (BPSK) atau melalui badan peradilan di tempat kedudukan konsumen, sebagaimana ditentukan di pasal 23 UUPK. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian

³³ Bernadetta Tjandra Wulandari, *Berbagai Aspek Hukum Dalam Transaksi Konsumen Secara Digital Di Masa Pandemi Covid-19*, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta, 2021, hlm. 67-73.

sengketa konsumen secara damai dan penyelesaian konsumen melalui BPSK, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh para pihak yang bersengketa. Kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku di lingkungan peradilan umum tersebut. Hal ini berarti tata cara pengajuan gugatan dalam masalah perlindungan konsumen mengacu pada hukum acara perdata yang berlaku. Pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha menurut pasal 46 ayat (1) UUPK yaitu:³⁴

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.

- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan /atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Seorang konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi langsung ke BPSK baik secara pribadi atau melalui lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, sedangkan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, lembaga konsumen swadaya masyarakat maupun pemerintah atau instansi

³⁴ Zahry Vandawati Chumaida dan Bambang Sugeng Ariadi, *Loc.Cit.*



yang terkait hanya dapat diajukan ke pengadilan, sebagaimana ditentukan di pasal 46 ayat (2) UUPK. Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan, namun dengan menggunakan dasar gugatan yang diatur di BW. Pembentukan BPSK yang merupakan amanat dari UUPK, diharapkan sebagai sarana bagi konsumen yang bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen dengan adanya kepastian hukum. Namun demikian bukan berarti bahwa keberadaan UUPK untuk mematikan pelaku usaha, melainkan sebagai sarana untuk berkompetisi dalam menghadapi era pasar bebas, para pelaku usaha

dituntut untuk mampu bersaing dalam hal memproduksi dan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang berkualitas, yang pada akhirnya akan berujung untuk mendorong iklim usaha yang sehat.³⁵

D. KESIMPULAN

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa bentuk pengaturan perlindungan dalam pinjaman online diatur di beberapa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), diantaranya adalah POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Tek-nologi Informasi, serta POJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan. Upaya penguatan perlindungan nasabah pinjaman online mengedepankan 5 (lima) prinsip yaitu: trans-paransi, perlakuan yang adil, keandalan,

³⁵ *Ibid.*

kerahasiaan, dan ke-amanan data/informasi konsu-men, penanganan dan pengadu-an, serta penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat dan biaya yang terjangkau.

Jadi ada beberapa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh nasabah pinjaman online saat data pribadinya tersebar, antara lain: melalui pengaduan, atau melalui Layanan Konsumen Terintegrasi OJK, selanjutnya bisa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Otoritas Jasa Keuangan, bisa juga dengan cara penyelesaian sengketa menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu penyelesaian sengketa secara damai, penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dan penyelesaian sengketa di pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bernadetta Tjandra Wulandari, *Berbagai Aspek Hukum Dalam Transaksi Konsumen Secara Digital Di Masa Pandemi Covid-19*, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta, 2021.

Lilk Mulyadi, *Kapita Selekta Hukum Pidana Kriminologi & Victimologi*, Jakarta Djambatan, Jakarta, 2004.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta, 2006,

Tim Alex Media, *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*, Alex Media Komputindo, Jakarta, 2015.

Zahry Vandawati Chumaida dan Bambang Sugeng Ariadi, *Penegakkan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen*, CV. Jakad Media, Surabaya, 2019.

Jurnal

Ari Rahmad Hakim BF dan I Gusti Agung Wisudawan dan Yudi Setiawan, *Pengaturan Bisnis Pinjaman Secara Online atau Fintech Menurut Hukum Positif di Indonesia*, Journal



inmasmataram, Vol. 14 No. 1, Maret 2020.

Fallahudin Tsauki Takalamingan, *Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Melakukan Pengawasan Dan Pencegahan Terhadap Pendirian Perusahaan Investasi Ilegal Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, Lex Et Societatis*, Vol. IX No. 1, Maret 2021.

¹ Intan Vaudya Chrisinta dan I Gusti Ngurah Parwata, *Kajian Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Pinjaman Online di Indonesia Ditinjau Berdasarkan POJK Nomor 13/pojk.02/2018*, Jurnal Kertha Semaya, 2020.

Rayyan Sugangga dan Erwin Hari Sentoso, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Online Ilegal*, Pakuan Justice Journal of Law, 2020.

Yuliana Primawardani, *Perlindungan Hak Layanan Pinjaman Online Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*, Jurnal HAM, 2020.

Undang-Undang

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

Undang-Undang ITE Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang

Informasi dan Transaksi Elektronik.

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

PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.7/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.

Internet

Brahmantyo Aryo Suseno, *Karakteristik Penagihan*, melalui <https://repository.ac.id>.

Endi Hikam Romdoni, *Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Penegakan Hukum Pidana Terhadap Praktik Pinjaman Online Ilegal*, melalui <http://digilib.uinkhas.ac.id>.

Fintech.id, *Tentang Kami-Asosiasi Fintech Indonesia*, melalui <https://fintech.id>.

LAPS SJK, LAPSSJK:Beranda, melalui <https://lapsljk.id>.



Lemahnya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pinjaman Online, melalui <https://jdih.tanahlautkab.go.id>.

Mengapa kita butuh uang?, melalui <https://simulasikredit.com>.

Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Otoritas Jasa Keuangan), melalui <https://ojk.go.id>.

Otoritas Jasa Keuangan, Pahami Mekanisme Pengaduan dalam Penyelesaian Sengketa dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, melalui <https://ojk.go.id>.

Penelitian, melalui <https://b-pikiran.cekkembali.com>.

Uang adalah segalanya : mitos atau fakta?, melalui <https://depositobpr.id>.

