

KEABSAHAN PERJANJIAN ELEKTRONIK DAN PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI DEBITUR PINJAMAN ONLINE¹

**Maftuha Kiswah², Wina Febrianti Rukaman Wibisono³, Fendi Setyawan⁴,
Firman Floranta Adonara⁵**

^{2,3,4,5}Fakultas Hukum, Universitas Negeri Jember, Prodi Magister Kenotariatan
Jl. Kalimantan No.37, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari,
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

²maftuhakiswah1@gmail.com, ³winaafebrianti@gmail.com,
⁴fendisetyawan.fh@unej.ac.id, ⁵floranta777@gmail.com

Abstrak

Perkembangan *financial technology* (fintech) berbasis *peer to peer lending* telah merevolusi pola transaksi pinjam-meminjam di Indonesia. Kontrak elektronik menjadi instrumen utama dalam hubungan hukum antara kreditur dan debitur, namun menimbulkan persoalan yuridis terkait keabsahan, perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa ketika terjadi wanprestasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan mengkaji Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE, PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta regulasi OJK (POJK No. 61/2020 dan SEOJK No. 19/2023). Hasil kajian menunjukkan bahwa keabsahan perjanjian elektronik diakui sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan diakomodasi dalam UU ITE dan PP PMSE. Sengketa wanprestasi pinjaman online dapat diselesaikan melalui mekanisme litigasi maupun non-litigasi seperti mediasi, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), dan fasilitasi OJK. Namun, masih terdapat kendala berupa lemahnya literasi hukum konsumen, praktik penagihan tidak etis, serta asimetri kedudukan para pihak. Dengan demikian, diperlukan penguatan regulasi kontrak elektronik dan implementasi mekanisme penyelesaian sengketa yang berkeadilan.

Kata kunci: Perjanjian Elektronik, Pinjaman Online, Wanprestasi, Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa.

¹ Penelitian Mandiri 2025

² Alamat Korespondensi: maftuhakiswah1@gmail.com.

³ Email: winaafebrianti@gmail.com.

⁴ Email: fendisetyawan.fh@unej.ac.id.

⁵ Email: floranta777@gmail.com.

Abstract

The rapid growth of financial technology (fintech) in the form of peer-to-peer lending has transformed borrowing and lending practices in Indonesia. Electronic contracts serve as the main legal instrument between creditors and debtors, yet they raise issues of validity, consumer protection, and dispute resolution in cases of default. This study employs a normative juridical approach by analyzing Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 19 of 2016 on Electronic Information and Transactions, Government Regulation No. 80 of 2019 on Electronic Trade, and Financial Services Authority regulations (POJK No. 61/2020 and SEOJK No. 19/2023). The findings reveal that the validity of electronic contracts is legally recognized as long as they meet the essential requirements of agreement, capacity, lawful cause, and specific object, as stipulated in the Indonesian Civil Code. Disputes arising from debtor defaults can be resolved through litigation, such as simplified lawsuits, or non-litigation mechanisms, including mediation, Alternative Dispute Resolution Institutions (LAPS), and complaint facilities provided by the Financial Services Authority (OJK). However, challenges persist due to consumers' low legal literacy, unethical debt collection practices, and asymmetry in bargaining positions. Therefore, strengthening the regulatory framework for electronic contracts and implementing fair and accessible dispute resolution mechanisms are necessary to enhance legal certainty and consumer protection.

Keywords: *Electronic Contract, Online Loan, Default, Consumer Protection, Dispute Resolution.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah mengubah lanskap kehidupan sosial, ekonomi, dan hukum secara fundamental. Salah satu transformasi paling signifikan adalah munculnya layanan keuangan berbasis teknologi atau *financial technology (fintech)*, khususnya dalam bentuk *peer-to-peer lending (P2PL)* atau yang lebih dikenal masyarakat sebagai pinjaman online (*pinjol*). Fenomena ini menghadirkan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pembiayaan secara cepat hanya dengan bermodalkan data identitas, tanpa harus melalui prosedur ketat sebagaimana di lembaga perbankan konvensional. Kemudahan ini mendorong maraknya penggunaan pinjol, baik yang legal di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), maupun yang ilegal tanpa izin resmi. Kondisi tersebut pada satu sisi membantu pemenuhan kebutuhan likuiditas masyarakat, tetapi pada sisi lain memunculkan masalah hukum yang kompleks, terutama terkait keabsahan perjanjian elektronik dan penyelesaian sengketa wanprestasi yang sering terjadi dalam praktik.⁶

Seiring meningkatnya penetrasi layanan pinjol, masyarakat berhadapan dengan sejumlah persoalan aktual. Pertama, banyak konsumen yang terjebak dalam praktik perjanjian baku yang ditentukan sepihak oleh penyelenggara platform. Kontrak elektronik dalam transaksi pinjol sering kali mengandung klausula yang memberatkan debitur, seperti bunga tinggi, penalti tidak proporsional, hingga

⁶ Isdiana Syafitri, "Sengketa Hukum dalam Pinjaman Online: Studi Kasus dan Solusi Penyelesaian melalui Mediasi", *Juripol* Vol. 8 No. 1 (2025), hlm. 10.

kewajiban akses data pribadi debitur.⁷ Dalam hal ini, posisi tawar konsumen cenderung lemah sehingga melahirkan ketidakseimbangan yang berpotensi melanggar asas keadilan sebagaimana dimuat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).⁸

Kedua, meningkatnya kasus wanprestasi atau gagal bayar debitur menjadi problem serius. Debitur yang tidak mampu melunasi kewajiban menghadapi praktik penagihan yang kerap melanggar hukum, mulai dari intimidasi, penyebaran data pribadi, hingga pencemaran nama baik melalui media sosial.⁹ Praktik semacam ini tidak hanya menyalahi ketentuan etika penagihan, tetapi juga melanggar hak asasi manusia dan berpotensi menjerat pelaku dalam tindak pidana berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU ITE.¹⁰

Ketiga, penyelesaian sengketa pinjol sering kali tidak efektif. Litigasi melalui pengadilan dianggap lamban dan mahal, sedangkan mekanisme non-litigasi seperti mediasi atau fasilitasi oleh OJK belum optimal karena keterbatasan literasi hukum masyarakat.¹¹ Sementara itu, keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sebagaimana diatur dalam POJK No. 61/2020 sebenarnya memberikan opsi penyelesaian, tetapi belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh para pihak.¹²

Dalam konteks penelitian hukum, kajian ini menggunakan metode yuridis-normatif. Metode ini dipilih karena permasalahan yang diteliti berfokus pada aspek normatif dari keabsahan perjanjian elektronik dalam pinjaman online serta mekanisme penyelesaian sengketa wanprestasi. Pendekatan ini menitikberatkan pada telaah terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, doktrin hukum, serta putusan-putusan yang relevan. Sumber hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), UUPK, UU ITE, PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta peraturan OJK terkait pinjaman online. Sementara itu, sumber hukum sekunder diperoleh dari literatur akademik dan jurnal hukum yang telah membahas isu-isu serupa, seperti tulisan Ayup Suran Ningsih yang menyoroti fintech lending dari perspektif hukum

⁷ Siti Anisah & Catur Septiana Rakhmawati, "Klausula Pembatasan dan Pengalihan Tanggung Jawab dalam Kontrak Baku Elektronik", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 24 No. 1 (2017), hlm. 131.

⁸ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁹ Sandro Wahyu Permadi & Saiful Bahri, "Tinjauan Yuridis Penagihan Hutang dengan Penyebaran Data Diri di Media Sosial", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 29 No. 1 (2022), hlm. 25.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹¹ I Gede Satya Putra Wibawa & Kadek Agus Sudiarawan, "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi atas Gagal Bayar Pinjaman Online", *Jurnal Media Akademik* Vol. 3 No. 1 (2025), hlm. 2-4.

¹² Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

jaminan,¹³ Inda Rahadiyan tentang mitigasi risiko dalam P2PL,¹⁴ serta Isdiana Syafitri mengenai efektivitas mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa pinjol.¹⁵

Rumusan masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana keabsahan perjanjian elektronik dalam pinjaman online ditinjau dari sistem hukum Indonesia? dan (2) bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa wanprestasi debitur pinjaman online, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi? Dua rumusan masalah ini penting untuk dijawab mengingat keduanya menjadi inti persoalan hukum yang muncul seiring berkembangnya pinjol di Indonesia.

Unsur kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada integrasi analisis keabsahan perjanjian elektronik dengan penyelesaian sengketa wanprestasi debitur dalam satu kerangka kajian yang komprehensif. Kajian sebelumnya cenderung memfokuskan diri hanya pada salah satu aspek, misalnya validitas kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce tanpa mengaitkannya dengan dinamika sengketa pinjol, atau sebaliknya, membahas penyelesaian sengketa pinjol tanpa meninjau aspek keabsahan kontrak elektroniknya.¹⁶ Artikel ini berusaha menghadirkan sintesis baru yang menempatkan keabsahan kontrak elektronik sebagai titik awal analisis, yang kemudian ditautkan langsung dengan implikasi wanprestasi debitur dan mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi celah dalam literatur yang ada, tetapi juga menawarkan kerangka berpikir yang lebih integratif untuk memahami fenomena pinjol di Indonesia.

Selain itu, orisinalitas artikel ini diperkuat dengan mengacu pada regulasi terbaru, seperti SEOJK No. 19/2023 yang memberikan panduan teknis bagi penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI).¹⁷ Regulasi tersebut menekankan kewajiban penyelenggara untuk menampilkan informasi yang jelas mengenai risiko pinjaman, prosedur penyelesaian wanprestasi, serta mekanisme pengaduan konsumen. Hal ini menunjukkan adanya perkembangan hukum yang signifikan dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya yang hanya mengacu pada POJK No. 77/2016 atau peraturan lama lainnya.

Sejalan dengan dinamika tersebut, penelitian terbaru juga menyoroti urgensi perlindungan konsumen dalam transaksi digital, khususnya pada layanan pinjaman berbasis teknologi. Artikel yang dimuat dalam jurnal hukum tahun 2025 menekankan bahwa praktik pinjaman daring masih menyisakan persoalan mendasar, baik dari sisi kepastian hukum maupun mekanisme perlindungan

¹³ Ayup Suran Ningsih, "Legal Review of Financial Technology Peer to Peer Lending Based on Indonesian Collateral Law Perspective", *Substantive Justice* Vol. 3 No. 2 (2020), hlm. 109.

¹⁴ Inda Rahadiyan & M. Hawin, "Pengaturan dan Penerapan Mitigasi Risiko dalam Penyelenggaraan P2P Lending", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 27 No. 2 (2020), hlm. 285.

¹⁵ Op. Cit., Isdiana Syafitri, hlm. 12.

¹⁶ Iftianity Shaumi dkk., "Indonesian Legal Protection for Consumers on the Validity of Electronic Contracts in the E-Commerce Transactions", *Yuridika* Vol. 37 No. 3 (2022), hlm. 697.

¹⁷ Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

terhadap konsumen sebagai pihak yang paling rentan dirugikan. Kajian tersebut menguatkan argumen bahwa regulasi yang ada perlu dioptimalkan agar mampu menjawab perkembangan layanan keuangan berbasis *financial technology* yang terus meluas di Indonesia.¹⁸

Dengan memperhatikan perkembangan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus praktis. Secara akademik, artikel ini memperkaya diskursus hukum mengenai kontrak elektronik dan penyelesaian sengketa pinjol dengan pendekatan integratif. Secara praktis, artikel ini dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan, praktisi hukum, dan masyarakat dalam memahami hak dan kewajiban dalam perjanjian pinjol serta prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia. Oleh karena itu, kajian ini relevan, aktual, dan memiliki signifikansi tinggi dalam konteks pembangunan hukum di era digital.

B. PEMBAHASAN

1. Keabsahan Perjanjian Elektronik dalam Pinjaman Online

Keberadaan perjanjian elektronik dalam praktik pinjaman online merupakan hal yang tidak terelakkan di era digital. Semua transaksi dalam layanan *peer to peer lending* (P2PL) dilakukan melalui sistem elektronik yang dikelola oleh penyelenggara platform. Dengan demikian, hubungan hukum antara kreditur (investor) dan debitur (peminjam) tidak lagi dituangkan dalam dokumen fisik, melainkan melalui kontrak elektronik yang disetujui dengan mekanisme *click wrap agreement* atau persetujuan daring satu arah. Posisi kontrak semacam ini menimbulkan persoalan mendasar mengenai keabsahannya menurut hukum Indonesia.

Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), syarat sahnya perjanjian meliputi: (1) kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; (2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; (3) suatu pokok persoalan tertentu; dan (4) suatu sebab yang diperbolehkan.¹⁹ Apabila dikaitkan dengan kontrak elektronik, pada prinsipnya semua unsur tersebut dapat terpenuhi. Kesepakatan dianggap tercapai saat debitur menekan tombol “setuju” atau “accept”. Kecakapan juga diakomodasi dengan verifikasi identitas menggunakan KTP, NPWP, atau dokumen lain sebagaimana diatur dalam SEOJK No. 19/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI).²⁰ Objek perjanjian berupa pinjaman dana jelas ditentukan, demikian pula *causa* perjanjian berupa pemenuhan kebutuhan keuangan yang sah menurut hukum.

Pengakuan sahnya kontrak elektronik juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 18 ayat (1) UU ITE

¹⁸ Muhammad Hidayat, Benni Rusli, dan Mahlil Adriaman, “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Pinjaman Online”, *Jurnal Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Peer To Peer Lending (Pinjam Meminjam Secara Online)*, Vol. 09, No. 01, Januari–Maret 2023, hlm. 55–69.

¹⁹ Pasal 1320 KUHPerdata

²⁰ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan LPBBTI.

menyatakan bahwa kontrak elektronik adalah sah apabila terdapat kesepakatan para pihak, dilakukan oleh subjek hukum yang cakap, terdapat objek tertentu, serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.²¹ Hal ini diperkuat dengan Pasal 1 angka 4 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) yang mendefinisikan kontrak elektronik sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.²²

Namun, keabsahan formal tidak serta merta menjamin keadilan substantif dalam praktik. Sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Iftianity Shaumi, posisi tawar konsumen dalam kontrak elektronik kerap tidak seimbang.²³ Hal ini karena kontrak elektronik dalam transaksi pinjaman online umumnya disusun secara sepihak oleh penyelenggara platform dan bersifat baku. Debitur hanya diberi dua pilihan: menyetujui atau menolak. Tidak ada ruang negosiasi terhadap klausula yang ditawarkan. Padahal, dalam teori hukum kontrak, kesepakatan harus dilandasi oleh *consensus ad idem* atau kesepahaman yang setara.²⁴

Lebih jauh, keberadaan klausula baku dalam kontrak elektronik pinjaman online berpotensi menimbulkan pelanggaran hak konsumen. Siti Anisah menyoroti bahwa klausula pembatasan tanggung jawab dalam kontrak baku sering kali dimanfaatkan untuk membebaskan penyelenggara dari kewajiban tertentu, sementara seluruh risiko dibebankan kepada konsumen.²⁵ Pola ini mirip dengan yang terjadi dalam perdagangan berjangka, di mana regulasi justru memberi ruang bagi pialang untuk melepaskan tanggung jawab. Fenomena ini juga berlaku dalam perjanjian pinjol, di mana klausula tentang kewenangan penyelenggara mengakses data pribadi debitur atau menerapkan bunga tinggi menjadi hal yang jamak ditemukan.

Dari perspektif perlindungan hukum, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebenarnya sudah melarang penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen. Pasal 18 UUPK secara tegas menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, menolak pengembalian barang atau uang, atau memberikan hak sepihak kepada pelaku usaha untuk melakukan hal-hal yang merugikan konsumen.²⁶ Apabila klausula semacam itu tetap dicantumkan, maka menurut hukum klausula tersebut dianggap batal demi hukum. Dengan demikian, meskipun kontrak elektronik pinjol sah secara formil, secara materiil tetap harus tunduk pada asas keseimbangan dan keadilan sebagaimana diatur dalam UUPK.

Selain itu, peraturan khusus dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga memberikan legitimasi terhadap kontrak elektronik dalam pinjaman online. SEOJK No. 19/2023 menegaskan bahwa penyelenggara LPBBTI wajib menampilkan

²¹ Pasal 18 ayat (1) UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²² Pasal 18 ayat (1) PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 1 angka 4.

²³ Op. Cit., Iftianity Shaumi dkk

²⁴ *ibid*

²⁵ Siti Anisah & Catur Septiana Rakhmawati, "Klausula Pembatasan dan Pengalihan Tanggung Jawab dalam Kontrak Baku Elektronik On-Line", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 24 No. 1 (2017), hlm. 131–134

²⁶ Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

seluruh informasi mengenai perjanjian kepada calon pengguna sebelum proses persetujuan. Informasi tersebut mencakup batas fasilitas pendanaan, risiko wanprestasi, dan prosedur penagihan.²⁷ Dengan demikian, keabsahan kontrak elektronik tidak hanya ditentukan oleh terpenuhinya syarat Pasal 1320 KUHPdata, tetapi juga oleh kepatuhan penyelenggara pada standar transparansi yang ditetapkan OJK.

Dalam kerangka akademik, sejumlah penelitian terdahulu menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Zaidah Nur Rosidah, misalnya, mengaitkan konsep *economic analysis of law* dari Richard Posner untuk menilai efisiensi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik.²⁸ Ia berpendapat bahwa kontrak elektronik memang sah, tetapi mekanisme ganti rugi masih sulit diakses konsumen sehingga perlu validasi ketat terhadap pelaku usaha sebelum menawarkan produk. Sementara itu, Sageta Purnaningrum menekankan lemahnya perlindungan konsumen yang menerima produk cacat dalam transaksi daring, yang paralel dengan kondisi debitur pinjol yang sering dirugikan akibat kurangnya kejelasan identitas penyelenggara.²⁹

Berdasarkan analisis di atas, keabsahan perjanjian elektronik dalam pinjaman online pada dasarnya telah diakui dalam sistem hukum Indonesia. Namun, persoalan terletak pada implementasi dan substansi klausula perjanjian. Kontrak elektronik tidak boleh dijadikan sarana untuk membebankan risiko sepihak kepada konsumen. Dalam konteks ini, penulis berpendapat bahwa konsep ideal yang perlu dibangun adalah adanya regulasi khusus tentang perjanjian pinjaman online yang memuat standar minimum klausula yang wajib ada dan klausula yang dilarang. Regulasi tersebut dapat mengadopsi praktik *fair contract* yang sudah diterapkan di sejumlah negara, di mana perjanjian baku tetap diperbolehkan tetapi diawasi oleh otoritas untuk menjamin tidak adanya klausula yang merugikan konsumen.

Selain itu, perlu diperkuat mekanisme verifikasi kesepakatan dalam kontrak elektronik. Tidak cukup hanya dengan satu klik persetujuan, tetapi perlu ada tahapan *informed consent* di mana debitur benar-benar memahami isi kontrak, termasuk risiko bunga dan konsekuensi wanprestasi. Mekanisme ini bisa berupa kewajiban penyelenggara untuk menampilkan ringkasan kontrak dalam bahasa sederhana sebelum persetujuan diberikan. Dengan begitu, kesepakatan para pihak tidak hanya sah secara formal, tetapi juga memenuhi prinsip kesetaraan dalam hukum kontrak.

2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pinjaman Online

Perlindungan konsumen merupakan isu fundamental dalam penyelenggaraan pinjaman online (*peer to peer lending*). Sebagai pihak yang berada pada posisi lemah, konsumen atau debitur sering kali menjadi korban praktik bisnis yang tidak transparan, klausula baku yang merugikan, hingga penagihan

²⁷ SEOJK No. 19/SEOJK.06/2023, Bagian IV tentang Mekanisme Penyaluran dan Pelunasan Pendanaan.

²⁸ Zaidah Nur Rosidah & Lego Karjoko, "Enhancing Consumer Protection in Electronic Transactions in Indonesia", *Sriwijaya Law Review* Vol. 9 No. 1 (2025), hlm. 194–197

²⁹ Sageta Purnaningrum, "Legal Protection for Consumers Receiving Defective Products in Online Transactions", *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* Vol. 7 No. 2 (2025), hlm. 94–98

yang melanggar hukum. Oleh karena itu, instrumen hukum yang ada seharusnya berfungsi memberikan jaminan kepastian, keadilan, dan rasa aman bagi konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa, termasuk layanan jasa keuangan digital.³⁰ Pasal 4 UUPK memberikan hak-hak spesifik, antara lain hak atas informasi yang benar, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, serta hak untuk mendapatkan kompensasi apabila dirugikan. Dalam konteks pinjaman online, hak-hak ini relevan karena debitur wajib diberikan informasi yang transparan mengenai bunga, biaya tambahan, risiko wanprestasi, dan mekanisme penagihan.

Namun, praktik di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara norma dan implementasi. Studi Iftianity Shaumi menyoroti bahwa transaksi elektronik di Indonesia masih diwarnai ketidakpastian hukum karena kontrak elektronik disusun sepihak tanpa ruang negosiasi bagi konsumen.³¹ Klausula baku sering kali menempatkan debitur pada posisi yang tidak seimbang, sehingga melanggar asas keadilan dalam hukum kontrak. Hal ini diperkuat dengan penelitian Siti Anisah yang menemukan bahwa klausula pembatasan tanggung jawab justru sering digunakan untuk membebaskan penyelenggara dari kewajiban utama, sementara konsumen menanggung seluruh risiko.³²

Persoalan lain yang muncul adalah praktik penagihan utang yang tidak etis. Banyak kasus memperlihatkan penagihan dilakukan dengan cara mengintimidasi, menyebarkan data pribadi, bahkan mencemarkan nama baik debitur melalui media sosial. Sandro Wahyu Permadi mencatat bahwa praktik semacam ini dapat menjerat pelaku dalam pasal-pasal pencemaran nama baik di KUHP maupun pelanggaran UU ITE.³³ Dalam kasus tertentu, penagihan melalui media sosial bukan hanya melanggar etika bisnis, tetapi juga menimbulkan kerugian psikologis bagi debitur.

Selain aspek penagihan, perlindungan konsumen dalam pinjol juga erat kaitannya dengan keamanan data pribadi. SEOJK No. 19/2023 mewajibkan penyelenggara LPBBTI untuk menjaga kerahasiaan data pengguna dan hanya dapat mengakses data tertentu dengan persetujuan eksplisit.³⁴ Namun, kenyataannya banyak penyelenggara pinjol ilegal yang memanfaatkan akses data untuk melakukan teror digital kepada debitur maupun kontak pribadinya. Ini jelas bertentangan dengan prinsip kehati-hatian dan transparansi sebagaimana diatur dalam Pasal 3 PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE.³⁵

Dari sisi penyelesaian sengketa, konsumen pinjol memiliki akses ke beberapa mekanisme. Pertama, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk berdasarkan UUPK. Sageta Purnaningrum menegaskan bahwa BPSK dapat menjadi forum efektif bagi konsumen dalam menyelesaikan

³⁰ Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³¹ Op. cit., Iftianity Shaumi dkk., hlm. 700.

³² Op. cit., hlm. 133.

³³ Sandro Wahyu Permadi & Saiful Bahri, "Tinjauan Yuridis Penagihan Hutang dengan Penyebaran Data Diri di Media Sosial", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 29 No. 1 (2022), hlm. 25–28.

³⁴ Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan LPBBTI.

³⁵ Pasal 3 PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

sengketa dengan pelaku usaha.³⁶ Kedua, melalui mekanisme Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang diatur dalam POJK No. 61/2020.³⁷ Ketiga, melalui OJK yang memiliki fasilitas pengaduan konsumen dan mekanisme konsultasi daring. Namun, efektivitas mekanisme ini masih terkendala literasi hukum masyarakat yang rendah dan keterbatasan sosialisasi dari regulator.

Penulis berpandangan bahwa konsep ideal perlindungan konsumen pinjol harus berbasis pada tiga pilar. Pertama, pilar regulasi, yakni pembentukan aturan khusus mengenai kontrak pinjaman online yang menetapkan klausula standar yang wajib ada (misalnya transparansi bunga, larangan pengalihan risiko sepihak) serta klausula yang dilarang. Kedua, pilar institusional, yaitu penguatan kapasitas OJK, BPSK, dan LAPS agar lebih proaktif dalam mengawasi praktik penyelenggara serta memberikan edukasi hukum kepada masyarakat. Ketiga, pilar preventif, yakni peningkatan literasi hukum dan literasi keuangan masyarakat agar konsumen mampu memahami hak-haknya sebelum menyetujui kontrak pinjol.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam pinjaman online tidak cukup hanya diakui secara normatif melalui UUPK dan UU ITE, tetapi juga harus diwujudkan dalam praktik melalui regulasi yang lebih spesifik, mekanisme penegakan hukum yang efektif, dan edukasi publik yang masif. Tanpa itu semua, konsumen akan tetap berada pada posisi rentan dalam menghadapi praktik pinjaman online yang kian masif.

3. Sengketa Wanprestasi Debitur dalam Pinjaman Online

Fenomena wanprestasi atau cidera janji debitur merupakan salah satu problematika utama dalam praktik pinjaman online di Indonesia. Wanprestasi dalam konteks pinjol umumnya terjadi ketika debitur tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan perjanjian elektronik yang telah disepakati. Meskipun dalam hukum perdata wanprestasi merupakan hal yang lazim, dalam praktik pinjol persoalan ini memiliki karakteristik khusus karena terkait dengan sistem elektronik, klausula baku, serta keterlibatan penyelenggara sebagai pihak ketiga yang mempertemukan kreditur dan debitur.

a. Penyebab Terjadinya Wanprestasi

Ada beberapa faktor yang memicu tingginya tingkat wanprestasi dalam pinjol. Pertama, suku bunga yang tinggi. Berbeda dengan perbankan yang tunduk pada aturan suku bunga tertentu, pinjol cenderung menetapkan bunga harian yang dapat membengkak secara eksponensial.³⁸ Hal ini membuat banyak debitur gagal memenuhi kewajiban mereka, terutama ketika kondisi finansial tidak stabil.

Kedua, minimnya literasi keuangan dan hukum di kalangan masyarakat. Sebagian besar pengguna pinjol berasal dari kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses ke layanan keuangan formal. Mereka sering kali tidak membaca atau memahami isi perjanjian elektronik sebelum menekan tombol persetujuan.³⁹

³⁶ Op. cit., Sageta Purnaningrum

³⁷ Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

³⁸ Inda Rahadiyan & M. Hawin, "Pengaturan dan Penerapan Mitigasi Risiko dalam Penyelenggaraan Peer to Peer Lending Guna Mencegah Pinjaman Bermasalah", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 27 No. 2 (2020), hlm. 287.

³⁹ Op. cit., Ifianity Shaumi dkk.,

Kondisi ini menimbulkan *consent defect*, di mana kesepakatan dianggap ada secara formal, tetapi secara substansial tidak mencerminkan pemahaman penuh dari debitur.

Ketiga, munculnya praktik pinjol ilegal yang beroperasi di luar pengawasan OJK. Dalam kasus pinjol ilegal, klausula perjanjian sering tidak jelas, bunga sangat tinggi, serta mekanisme penagihan dilakukan secara melawan hukum.⁴⁰ Hal ini memperbesar potensi wanprestasi karena debitur berada dalam posisi yang sangat dirugikan sejak awal.

b. Dampak Wanprestasi terhadap Debitur dan Kreditur

Wanprestasi dalam pinjol tidak hanya merugikan kreditur sebagai pemberi dana, tetapi juga menimbulkan dampak serius bagi debitur. Dalam banyak kasus, penagihan dilakukan dengan cara yang tidak etis, seperti ancaman, teror, hingga penyebaran data pribadi debitur kepada kontak yang ada di ponselnya. Isdiana Syafitri mencatat bahwa metode penagihan semacam ini tidak hanya melanggar hukum perdata, tetapi juga hak asasi manusia, bahkan berujung pada trauma psikologis dan kasus bunuh diri.⁴¹

Bagi kreditur, wanprestasi menimbulkan kerugian finansial langsung berupa dana yang tidak kembali. Selain itu, reputasi platform penyelenggara pinjol juga ikut terdampak. Kredibilitas penyelenggara menjadi taruhannya karena gagal memastikan kualitas debitur. Oleh sebab itu, dalam praktiknya penyelenggara melakukan mitigasi risiko melalui analisis kelayakan dan verifikasi identitas, sebagaimana diatur dalam SEOJK No. 19/2023.⁴²

c. Penagihan Utang dan Problematika Hukum

Persoalan paling menonjol dalam sengketa wanprestasi pinjol adalah praktik penagihan. Menurut Sandro Wahyu Permadi, banyak penagih utang menggunakan media sosial untuk mempermalukan debitur, yang kemudian digolongkan sebagai pencemaran nama baik di bawah KUHP maupun UU ITE. Misalnya, kasus di Sulawesi Selatan di mana seorang ibu dijatuhi pidana karena menagih utang lewat dinding Facebook, menunjukkan betapa rumitnya tarik-menarik antara hak kreditur menagih dan hak debitur atas nama baik.

Di sisi lain, penyebaran data pribadi debitur tanpa persetujuan jelas-jelas melanggar prinsip perlindungan data sebagaimana ditegaskan dalam PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE.⁸ Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa penagihan utang dalam konteks pinjol harus tunduk pada standar etika dan regulasi yang ketat. Penagihan boleh dilakukan, tetapi tidak boleh melanggar hak privasi, martabat, maupun keamanan debitur.

d. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi

Menurut I Gede Satya Putra Wibawa, penyelesaian sengketa wanprestasi dalam pinjol dapat ditempuh melalui dua mekanisme: preventif dan represif. Preventif dilakukan dengan penerapan prinsip kehati-hatian oleh penyelenggara, seperti analisis kelayakan kredit, transparansi kontrak, dan edukasi konsumen.

⁴⁰ Ayup Suran Ningsih, "Legal Review of Financial Technology Peer to Peer Lending Based on Indonesian Collateral Law Perspective", *Substantive Justice* Vol. 3 No. 2 (2020), hlm. 110.

⁴¹ Op. cit., Isdiana Syafitri

⁴² Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan LPBBTI

Represif dilakukan setelah sengketa terjadi, melalui mekanisme Internal Dispute Resolution (IDR) di tingkat penyelenggara, kemudian dapat dilanjutkan ke OJK atau lembaga penyelesaian sengketa lain.

POJK No. 61/2020 tentang LAPS memberikan jalan bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa secara non-litigasi, baik melalui mediasi maupun arbitrase. Mekanisme ini dinilai lebih cepat dan murah dibanding litigasi. Namun, efektivitasnya masih rendah karena banyak konsumen tidak mengetahui keberadaan LAPS atau enggan menggunakannya.

Litigasi melalui pengadilan juga terbuka, khususnya dengan mekanisme gugatan sederhana sebagaimana diatur dalam Perma No. 4 Tahun 2019.¹¹ Gugatan sederhana dapat digunakan untuk sengketa wanprestasi pinjol dengan nilai gugatan maksimal Rp500 juta. Mekanisme ini memungkinkan sengketa diselesaikan lebih cepat dengan pembuktian sederhana, tetapi keterbatasannya terletak pada akses dan pemahaman masyarakat tentang prosedur hukum.

e. Konsep Ideal Penyelesaian Sengketa Wanprestasi

Penulis berpendapat bahwa konsep ideal penyelesaian sengketa wanprestasi dalam pinjaman online harus menekankan keseimbangan antara kepentingan kreditur dan perlindungan debitur. Ada tiga hal yang perlu diperkuat. Pertama, regulasi khusus yang melarang praktik penagihan tidak etis serta memperjelas tanggung jawab penyelenggara dalam melindungi data pribadi debitur. Kedua, penguatan mekanisme mediasi yang wajib difasilitasi oleh penyelenggara sebelum sengketa dibawa ke pengadilan atau lembaga lain. Ketiga, perluasan akses gugatan sederhana berbasis elektronik agar konsumen dapat mengajukan perkara tanpa harus datang langsung ke pengadilan.

Dengan demikian, meskipun wanprestasi adalah risiko inheren dalam setiap transaksi pinjaman, penyelesaiannya harus dilakukan dengan menjunjung tinggi asas keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak asasi manusia. Tanpa mekanisme yang adil, pinjaman online hanya akan memperburuk ketidaksetaraan antara konsumen dan penyelenggara.

4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam Pinjaman Online

Sengketa yang timbul akibat wanprestasi dalam pinjaman online merupakan keniscayaan yang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian yang jelas, cepat, murah, dan memberikan kepastian hukum. Mekanisme penyelesaian sengketa dalam pinjol di Indonesia saat ini dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Namun, efektivitas keduanya masih menjadi perdebatan, terutama karena banyak konsumen yang kurang memahami hak-haknya dan terbatasnya sosialisasi dari penyelenggara maupun regulator.

a. Jalur Litigasi

Penyelesaian sengketa pinjol melalui litigasi pada dasarnya tunduk pada hukum acara perdata sebagaimana berlaku di Indonesia. Debitur atau kreditur dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri apabila terjadi wanprestasi. Namun, jalur ini sering dipandang kurang efektif karena memakan waktu lama dan biaya tinggi.

Untuk mengatasi hal tersebut, Mahkamah Agung menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No. 4 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyelesaian

Gugatan Sederhana.⁴³ Gugatan sederhana dapat digunakan untuk sengketa pinjol dengan nilai maksimal Rp500 juta. Prosedur ini memperkenalkan hakim tunggal, pembuktian sederhana, dan jangka waktu pemeriksaan yang relatif singkat. Dengan demikian, gugatan sederhana memberikan akses lebih cepat bagi konsumen atau kreditur dalam menyelesaikan sengketa wanprestasi pinjol.

Meski begitu, mekanisme gugatan sederhana masih memiliki keterbatasan. Pertama, banyak konsumen tidak mengetahui adanya fasilitas ini. Kedua, gugatan sederhana hanya bisa diajukan bila alamat debitur diketahui dan berada dalam satu wilayah hukum pengadilan.⁴⁴ Padahal dalam praktik pinjol, sering kali alamat debitur tidak jelas atau bahkan fiktif.

b. Jalur Non-Litigasi

Karena keterbatasan litigasi, penyelesaian sengketa pinjol lebih sering diarahkan ke jalur non-litigasi. Ada beberapa mekanisme non-litigasi yang tersedia, antara lain mediasi, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), serta fasilitasi pengaduan oleh OJK.

1. Mediasi Internal Penyelenggara

Sesuai SEOJK No. 19/2023, penyelenggara LPBBTI wajib menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa internal.⁴⁵ Mekanisme ini dikenal sebagai *Internal Dispute Resolution* (IDR), di mana konsumen dapat menyampaikan keluhan melalui aplikasi, email, atau sarana komunikasi resmi penyelenggara. OJK menekankan bahwa prosedur ini harus disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami konsumen.⁴⁶

Namun, efektivitas mediasi internal masih dipertanyakan. Studi Isdiana Syafitri menunjukkan bahwa banyak penyelenggara hanya menjadikan IDR sebagai formalitas tanpa benar-benar menyelesaikan masalah. Konsumen sering menghadapi hambatan berupa lambatnya respon, jawaban yang tidak jelas, hingga penolakan sepihak.

2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK)

OJK mengatur secara khusus pembentukan LAPS melalui POJK No. 61/2020.⁴⁷ LAPS Sektor Jasa Keuangan diberi kewenangan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan di luar pengadilan. Bentuk layanan LAPS meliputi mediasi dan arbitrase, yang dilakukan secara independen dan dipercaya oleh kedua belah pihak.

Kehadiran LAPS merupakan langkah maju karena memberikan forum non-litigasi yang lebih profesional dibanding mediasi internal. Akan tetapi, kesadaran masyarakat untuk menggunakan LAPS masih rendah. Banyak

⁴³ Peraturan Mahkamah Agung RI No. 4 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana.

⁴⁴ Ibid, Pasal 4 ayat (2).

⁴⁵ Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, Bagian IV

⁴⁶ I Gede Satya Putra Wibawa & Kadek Agus Sudiarawan, "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi atas Gagal Bayar Pinjaman Online", *Jurnal Media Akademik* Vol. 3 No. 1 (2025), hlm. 3–4

⁴⁷ Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

konsumen tidak mengetahui prosedur pengajuan sengketa ke LAPS, dan sosialisasi dari OJK maupun penyelenggara masih minim.

3. **Fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Sebagai regulator, OJK memiliki fungsi perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UU No. 21 Tahun 2011 tentang OJK. Dalam konteks pinjol, OJK menyediakan layanan pengaduan melalui situs resmi, surat, atau email. I Gede Satya Putra Wibawa menjelaskan bahwa OJK juga dapat melakukan konsultasi daring dan memeriksa apakah sengketa sedang ditangani lembaga lain sebelum mengambil tindakan lebih lanjut.⁴⁸

Meski demikian, OJK tidak secara langsung memutus sengketa. OJK lebih berfungsi sebagai fasilitator yang memastikan penyelenggara melaksanakan kewajibannya, serta mengarahkan konsumen ke mekanisme yang tersedia, seperti LAPS atau pengadilan.

4. **Efektivitas dan Tantangan**

Setiap mekanisme penyelesaian sengketa dalam pinjol memiliki kelebihan dan kelemahan. Jalur litigasi melalui gugatan sederhana menawarkan kepastian hukum yang kuat, tetapi prosedural dan formalistik. Jalur non-litigasi melalui mediasi internal, LAPS, dan OJK relatif lebih cepat, murah, dan mudah diakses, namun sering kali kurang memberikan kepastian hukum yang final dan mengikat.

Selain itu, rendahnya literasi hukum masyarakat menjadi tantangan utama. Banyak konsumen tidak mengetahui hak-haknya, tidak paham prosedur pengajuan sengketa, atau takut menghadapi proses hukum. Sementara itu, penyelenggara cenderung kurang proaktif dalam memberikan edukasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa.

5. **Konsep Ideal Penyelesaian Sengketa Pinjaman Online**

Penulis berpendapat bahwa konsep ideal penyelesaian sengketa pinjol harus mengintegrasikan jalur litigasi dan non-litigasi. Pertama, mekanisme mediasi internal wajib diposisikan sebagai tahap awal yang efektif, dengan pengawasan ketat dari OJK. Kedua, LAPS harus diperkuat agar menjadi forum utama penyelesaian sengketa non-litigasi, dengan prosedur sederhana dan biaya terjangkau. Ketiga, akses terhadap gugatan sederhana berbasis elektronik perlu diperluas sehingga konsumen dapat mengajukan perkara secara *online* tanpa harus hadir fisik di pengadilan.

Dengan integrasi semacam itu, konsumen akan memiliki pilihan yang beragam sekaligus terjamin kepastian hukumnya. Pada akhirnya, mekanisme penyelesaian sengketa pinjol harus berorientasi pada perlindungan konsumen, keadilan kontraktual, dan keberlanjutan industri fintech di Indonesia.

Konsep Ideal Penyelesaian Sengketa Pinjaman Online di Indonesia

Meningkatnya penggunaan layanan pinjaman online (*peer to peer lending*) membawa implikasi serius terhadap perlindungan hukum bagi konsumen dan keberlanjutan industri fintech. Sengketa wanprestasi yang kerap muncul menunjukkan bahwa kerangka hukum yang ada belum sepenuhnya mampu memberikan kepastian dan keadilan bagi semua pihak. Oleh karena itu, diperlukan

⁴⁸ Op. Cit ., Gede Satya Putra Wibawa & Kadek Agus Sudiarawan, hlm. 5

konsep ideal penyelesaian sengketa pinjol yang mengintegrasikan aspek regulasi, kelembagaan, dan literasi masyarakat.

a. Penguatan Kerangka Regulasi

Kerangka hukum yang mengatur pinjaman online saat ini masih tersebar dalam berbagai regulasi, mulai dari KUHPdata, UUPK, UU ITE, PP No. 80 Tahun 2019, hingga POJK dan SEOJK terkait.⁴⁹ Namun, tidak ada satu pun peraturan yang secara khusus mengatur klausula standar perjanjian pinjol. Akibatnya, banyak penyelenggara menyusun kontrak elektronik dengan klausula baku yang merugikan konsumen, seperti pembebanan bunga tinggi, kewenangan akses data pribadi, hingga pengalihan tanggung jawab sepihak.

Konsep ideal ke depan adalah penyusunan regulasi khusus tentang kontrak pinjaman online, yang memuat ketentuan rinci mengenai klausula yang wajib dicantumkan (misalnya transparansi bunga, prosedur pengaduan, hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi) dan klausula yang dilarang (misalnya pengalihan risiko sepihak, akses berlebihan ke data pribadi). Regulasi ini dapat berbentuk Peraturan Pemerintah atau POJK yang lebih komprehensif, sehingga memberikan kepastian hukum sekaligus melindungi konsumen.

Selain itu, regulasi harus menegaskan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan akuntabilitas sebagaimana diatur dalam Pasal 3 PP No. 80 Tahun 2019.⁵⁰ Dengan demikian, perjanjian elektronik dalam pinjol bukan hanya sah secara formil, tetapi juga adil secara substansial.

b. Optimalisasi Lembaga Penyelesaian Sengketa

Saat ini terdapat beberapa forum penyelesaian sengketa, seperti BPSK, LAPS SJK, dan OJK. Namun, efektivitasnya masih rendah karena keterbatasan akses, minim sosialisasi, dan rendahnya literasi hukum masyarakat.⁵¹

Konsep ideal menempatkan **LAPS SJK sebagai forum utama penyelesaian sengketa non-litigasi**. LAPS harus diperkuat dari segi kelembagaan, sumber daya mediator dan arbiter, serta kewenangan untuk memberikan putusan yang final dan mengikat.⁵² LAPS juga perlu diperluas jangkauannya ke daerah-daerah dengan cara membentuk kantor perwakilan atau menyediakan layanan daring (*online dispute resolution/ODR*). Dengan begitu, konsumen di seluruh wilayah Indonesia dapat mengakses mekanisme penyelesaian sengketa secara mudah dan murah.

Di samping itu, mekanisme *Internal Dispute Resolution* (IDR) yang wajib difasilitasi penyelenggara berdasarkan SEOJK No. 19/2023 harus diawasi secara ketat oleh OJK.⁵³ OJK perlu menetapkan standar minimum IDR, termasuk batas waktu penyelesaian, kewajiban pemberian jawaban tertulis, dan sanksi bagi penyelenggara yang tidak patuh.

⁴⁹ KUHPdata, Pasal 1320; UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE; POJK No. 61/POJK.07/2020; SEOJK No. 19/SEOJK.06/2023.

⁵⁰ PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pasal 3

⁵¹ Op. cit., Sageta Purnaningrum

⁵² Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 tentang LAPS Sektor Jasa Keuangan

⁵³ Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan LPBBTI.

Untuk jalur litigasi, konsep ideal adalah penguatan gugatan sederhana berbasis elektronik. Perma No. 4 Tahun 2019 sebenarnya sudah membuka akses gugatan sederhana, tetapi masih terbatas pada wilayah hukum yang sama.⁵⁴ Ke depan, Mahkamah Agung dapat mengembangkan sistem e-court khusus untuk sengketa pinjol, sehingga konsumen tidak perlu hadir fisik di pengadilan.

c. Standarisasi Etika Penagihan dan Perlindungan Data

Salah satu akar persoalan sengketa pinjol adalah praktik penagihan yang tidak etis dan penyalahgunaan data pribadi. Kasus penyebaran data debitur di media sosial membuktikan lemahnya perlindungan hukum terhadap privasi.⁵⁵

Konsep ideal adalah adanya standar etika penagihan utang yang mengikat secara hukum bagi semua penyelenggara pinjol. Standar ini harus memuat larangan penggunaan kekerasan, intimidasi, maupun pencemaran nama baik, serta kewajiban penyelenggara untuk melindungi data pribadi debitur. Regulasi ini bisa mengacu pada praktik internasional, seperti *fair debt collection practices* di Amerika Serikat, yang menekankan prinsip penghormatan terhadap martabat manusia.

Selain itu, penyelenggara wajib memiliki kebijakan perlindungan data pribadi yang sesuai dengan prinsip *data minimization* dan *purpose limitation*, sebagaimana diamanatkan dalam PP No. 80 Tahun 2019.⁵⁶ Akses data hanya boleh diberikan sebatas yang diperlukan untuk keperluan verifikasi identitas, bukan untuk melakukan teror digital atau penyebaran informasi ke pihak ketiga.

d. Peningkatan Literasi Hukum dan Keuangan Masyarakat

Tidak kalah penting dari aspek regulasi dan kelembagaan adalah literasi masyarakat. Banyak debitur terjebak dalam jeratan utang pinjol karena kurang memahami konsekuensi hukum dari perjanjian elektronik yang mereka setujui.⁵⁷ Oleh karena itu, konsep ideal perlindungan konsumen pinjol harus mencakup program edukasi masif tentang literasi keuangan dan hukum kontrak elektronik.

OJK, Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta asosiasi fintech harus bersinergi dalam menyelenggarakan kampanye nasional mengenai hak-hak konsumen pinjol. Edukasi ini perlu menyasar kelompok masyarakat berpendapatan rendah, yang paling rentan menjadi korban praktik pinjol ilegal.

e. Integrasi Konsep Perlindungan Konsumen dan Keberlanjutan Industri

Pada akhirnya, konsep ideal penyelesaian sengketa pinjol harus mengintegrasikan perlindungan konsumen dengan keberlanjutan industri fintech. Regulasi yang terlalu ketat bisa menghambat inovasi, tetapi regulasi yang terlalu longgar berpotensi merugikan konsumen. Oleh karena itu, pendekatan yang seimbang perlu diambil dengan mengacu pada asas proporsionalitas.⁵⁸

⁵⁴ Perma No. 4 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, Pasal 3–4.

⁵⁵ Sandro Wahyu Permadi & Saiful Bahri, “Tinjauan Yuridis Penagihan Hutang dengan Penyebaran Data Diri di Media Sosial”, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 29 No. 1 (2022), hlm. 28.

⁵⁶ Pasal 18 PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE.

⁵⁷ Op.cit., Iftianity Shaumi dkk

⁵⁸ Abdul Safri Tandjung, “Penerapan Asas Proporsionalitas dalam Kontrak”, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 24 No. 1 (2017), hlm. 140

Dengan konsep ini, penyelesaian sengketa pinjol tidak hanya menjadi instrumen keadilan bagi konsumen, tetapi juga sarana membangun ekosistem fintech yang sehat, transparan, dan berkelanjutan.

C. PENUTUP

Berdasarkan uraian analisis mengenai keabsahan perjanjian elektronik dan mekanisme penyelesaian sengketa wanprestasi debitur pinjaman online, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut. Pertama, perjanjian elektronik yang menjadi dasar hubungan hukum dalam pinjaman online memiliki kekuatan hukum yang sah sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, serta diakui keberadaannya dalam UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Namun, praktik penggunaan klausula baku sepihak yang umum dipakai oleh penyelenggara masih sering mengabaikan asas proporsionalitas dan berpotensi menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen.

Kedua, permasalahan aktual yang menonjol dalam praktik pinjaman online adalah maraknya wanprestasi debitur akibat tingginya bunga, ketidakmampuan finansial, maupun ulah pinjol ilegal. Kondisi ini diperparah dengan metode penagihan yang tidak etis, termasuk intimidasi dan penyebaran data pribadi di media sosial. Praktik demikian tidak hanya melanggar hukum perdata, tetapi juga dapat dikualifikasikan sebagai tindak pidana berdasarkan KUHP dan UU ITE.

Ketiga, mekanisme penyelesaian sengketa pinjaman online dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur litigasi relatif lebih formal, namun adanya Perma No. 4 Tahun 2019 tentang Gugatan Sederhana memberikan alternatif penyelesaian yang cepat untuk sengketa dengan nilai maksimal Rp500 juta. Di sisi lain, jalur non-litigasi seperti mediasi, LAPS-SJK, dan pengaduan melalui OJK lebih fleksibel, murah, dan ramah konsumen. Kombinasi keduanya menjadi instrumen penting dalam memberikan akses keadilan.

Keempat, perlindungan hukum bagi konsumen dalam pinjaman online masih lemah, terutama karena literasi hukum masyarakat yang rendah serta belum adanya regulasi khusus yang secara tegas mengatur klausula baku dalam perjanjian elektronik pinjaman online. Hal ini menimbulkan urgensi untuk merumuskan regulasi yang lebih responsif terhadap karakteristik transaksi berbasis teknologi finansial.

Dengan merujuk pada temuan tersebut, artikel ini menegaskan kebaruan (novelty) dalam menyatukan dua aspek penting yang biasanya dikaji terpisah, yakni keabsahan kontrak elektronik dan mekanisme penyelesaian sengketa wanprestasi. Kontribusi konseptual artikel ini adalah menekankan pentingnya penerapan prinsip proporsionalitas dalam perjanjian elektronik, serta mendorong penguatan mekanisme penyelesaian sengketa berlapis—preventif melalui transparansi kontrak dan edukasi literasi hukum, serta represif melalui jalur litigasi maupun non-litigasi yang adil dan efektif.

Dengan demikian, arah kebijakan ideal ke depan adalah mempertegas pengaturan klausula baku dalam kontrak pinjaman online, memperkuat perlindungan konsumen melalui LAPS dan mekanisme pengaduan OJK, serta memastikan proses penagihan utang dilaksanakan sesuai etika hukum dan hak asasi

manusia. Upaya ini diharapkan mampu menciptakan ekosistem pinjaman online yang lebih sehat, adil, dan berlandaskan pada kepastian hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

- Abdul Safri Tandjung, “Penerapan Asas Proporsionalitas dalam Kontrak”, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 24 No. 1 (2017)
- Ayup Suran Ningsih, “Legal Review of Financial Technology Peer to Peer Lending Based on Indonesian Collateral Law Perspective”, *Substantive Justice* Vol. 3 No. 2 (2020)
- Ayup Suran Ningsih, “Legal Review of Financial Technology Peer to Peer Lending Based on Indonesian Collateral Law Perspective”, *Substantive Justice* Vol. 3 No. 2 (2020)
- I Gede Satya Putra Wibawa & Kadek Agus Sudiarawan, “Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi atas Gagal Bayar Pinjaman Online”, *Jurnal Media Akademik* Vol. 3 No. 1 (2025)
- Iftianity Shaumi dkk., “Indonesian Legal Protection for Consumers on the Validity of Electronic Contracts in the E-Commerce Transactions”, *Yuridika* Vol. 37 No. 3 (2022)
- Inda Rahadiyan & M. Hawin, “Pengaturan dan Penerapan Mitigasi Risiko dalam Penyelenggaraan P2P Lending”, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 27 No. 2 (2020)
- Inda Rahadiyan & M. Hawin, “Pengaturan dan Penerapan Mitigasi Risiko dalam Penyelenggaraan Peer to Peer Lending Guna Mencegah Pinjaman Bermasalah”, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 27 No. 2 (2020)
- Isdiana Syafitri, “Sengketa Hukum dalam Pinjaman Online: Studi Kasus dan Solusi Penyelesaian melalui Mediasi”, *Juripol* Vol. 8 No. 1 (2025)
- Muhammad Hidayat, Benni Rusli, dan Mahlil Adriaman, “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Pinjaman Online”, *Jurnal Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Peer To Peer Lending (Pinjam Meminjam Secara Online)*, Vol. 09, No. 01, Januari–Maret 2023
- Sageta Purnaningrum, “Legal Protection for Consumers Receiving Defective Products in Online Transactions”, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* Vol. 7 No. 2 (2025)
- Sandro Wahyu Permadi & Saiful Bahri, “Tinjauan Yuridis Penagihan Hutang dengan Penyebaran Data Diri di Media Sosial”, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 29 No. 1 (2022)
- Siti Anisah & Catur Septiana Rakhmawati, “Klausula Pembatasan dan Pengalihan Tanggung Jawab dalam Kontrak Baku Elektronik”, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* Vol. 24 No. 1 (2017)
- Zaidah Nur Rosidah & Lego Karjoko, “Enhancing Consumer Protection in Electronic Transactions in Indonesia”, *Sriwijaya Law Review* Vol. 9 No. 1 (2025)

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung RI No. 4 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana.

Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik..

SEOJK No. 19/SEOJK.06/2023, Bagian IV tentang Mekanisme Penyaluran dan Pelunasan Pendanaan.

Surat Edaran OJK No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 19/SEOJK.06/2023 tentang Penyelenggaraan LPBBTI

KUH Perdata