

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan di era modern seperti sekarang ini, minat masyarakat yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi kian banyak. Saat ini teknologi informasi serta komunikasi amat berguna untuk menggampangkan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari meliputi berbelanja dan mencari informasi, teknologi informasi komunikasi adalah segala hal yang berhubungan dengan alat atau sistem yang membantu untuk menyediakan, menangani, mengolah, menerima informasi.<sup>1</sup> Masyarakat menjadi terbantu dengan adanya teknologi informasi karena lebih mudah dalam memenuhi kebutuhannya secara efisien serta praktis. Dengan adanya berbagai teknologi yang semakin berkembang salah satu yang paling diminati masyarakat adalah internet. Internet merupakan singkatan dari kata *inter* dan *network* yang berarti adalah antar jaringan bisa menjangkau seluruh dunia termasuk indonesia,<sup>2</sup> internet bisa menjangkau hanya dengan hitungan detik, macam-macam berita dari kabar aktual, informasi ilmu pengetahuan, hingga siaran radio serta televisi dapat di akses dengan jaringan komunikasi internet, selain itu internet sebagai media komunikasi terbilang lebih murah dibandingkan alat konvensional pada umumnya, hal tersebut yang menjadikan alasan internet di gemari oleh banyak masyarakat.<sup>3</sup> Terbukti di

---

<sup>1</sup> Febri Ismatu Amrina and Wiwin Priana Primandhana, "Analisis Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Serta Pendidikan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi," *Forum Ekonomi* 24, no. 2 (2022): 485.

<sup>2</sup> Tedi Rustendi, *Mengenal dan Memanfaatkan Internet*, (Bandung : Pt. Sarana Pancakarya Nusa, 2018), 1.

<sup>3</sup> *Ibid.*, 1

Indonesia pengguna internet pada tahun 2023 mencapai 79,19 persen dari total populasi.<sup>4</sup>

Pemakaian internet di Indonesia yang amat banyak pasti berpengaruh pada beberapa sektor tidak terkecuali pada sektor bisnis, dengan adanya teknologi digital kemudian melahirkan metode perdagangan baru, yang semula perdagangan harus dilaksanakan secara manual dan tatap muka, sekarang perdagangan yang dilakukan secara online atau melalui *e-commerce* menjadi salah satu hal yang lumrah.<sup>5</sup> Semakin berkembang pesatnya teknologi serta internet bukan saja menjamah sektor perdagangan, melainkan juga sektor keuangan Indonesia. Hal tersebut diketahui dengan adanya *Financial Technology (fintech)* yang saat ini cukup terkenal di dunia perbankan dan keuangan di Indonesia pada beberapa tahun belakangan,<sup>6</sup> hadirnya *fintech* meningkat serta diperkirakan akan terus berkembang di Indonesia kedepannya. Formula inovasi teknologi membawa semua berubah dengan cepat serta dinamis. Munculnya *fintech* diawali dengan gaya masyarakat yang berubah, pada era serba modern ini pengguna teknologi dan informasi dituntut untuk hidup serba cepat.<sup>7</sup> *Fintech* mampu memberikan bantuan terkait pembayaran dalam adanya transaksi bisnis termasuk layanan kredit.

---

<sup>4</sup> Damar Iradat, "Survei APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 orang", CNN Indonesia, 31 Januari 2024, diakses pada 18 Maret 2024, <https://www.nnindonesia.com/teknologi/20240131152906-213-1056781/survei-apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>

<sup>5</sup> Rina Sundari, "Dimensi E-Commerce Dalam Membentuk Customer Satisfaction Milenial Lazada," *Bisnis Kompetif* 1, no. 2 (2022): 87.

<sup>6</sup> Hadi Purwanto, Delfi Yandri, and Maulana Prawira Yoga, "Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Di Masyarakat," *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis* 11, no. 1 (2022): 89.

<sup>7</sup> Rakhmat Dwi Pambudi, "Perkembangan Fintech Di Kalangan Mahasiswa Uin Walisongo", *Jurnal Pembelajaran IPS dan PKN* 4, no. 2 (2019): 75.

*Fintech* sebagai perwujudan dari pemakaian teknologi guna mengembangkan layanan perbankan serta finansial yang pada biasanya dilaksanakan oleh *startup* memakai teknologi *software*, internet, komunikasi, serta komputasi.<sup>8</sup> Negara Indonesia terbukti menjadi salah satu negara dengan pengguna layanan pinjam meminjam menggunakan teknologi informasi yang dikenal dengan kredit online atau pinjaman online tercatat pada tahun 2024 mencapai 8,86 juta warga Indonesia pengguna layanan tersebut.<sup>9</sup> Adapun kelebihan yang dimiliki oleh pinjaman online atau kredit online seperti debitur yang memerlukan dana tidak perlu menemui pihak kreditur, sehingga prosedur hingga proses akad persetujuan perjanjian kredit lebih singkat tidak seperti proses kredit konvensional serta tanpa jaminan sebagai persyaratan pengajuan kredit yang dilakukan oleh pihak-pihak tertentu.<sup>10</sup> Pada faktanya *fintech* selain memiliki dampak positif juga menimbulkan beberapa dampak negatif seperti risiko penyalahgunaan data konsumen sehingga data tersebut rawan untuk disalahgunakan, oleh karenanya perlu ditelaah lebih jauh kaitannya dengan pengaturan *fintech* karena memiliki potensi untuk menimbulkan masalah hukum dan kerugian pada debitur maupun kreditur.<sup>11</sup> Penyelenggara *peer to peer lending (P2PL)* yang berizin hingga 9 Oktober 2023 adalah sebanyak 101

---

<sup>8</sup> Meline Gerarita Sitompul, "Urgensi Legalitas Financial Technology (Fintech): Peer To Peer (P2P) Lending Di Indonesia," *Jurnal Yuridis Unaja* 1, no. 2 (2018): 69.

<sup>9</sup> Ridwan Prima Gozal, Hindari Penipuan, "Perusahaan peer to peer Lending Dorong Masyarakat Waspada",

Kontan, 13 Februari 2024, diakses pada 18 Maret 2024, <https://keuangan.kontan.co.id/news/hindari-penipuan-perusahaan-peer-to-peer-lending-dorong-masyarakat-waspada>

<sup>10</sup> Ni Made Intan Pranita Dewanthara and Made Gde Subha Karma Resen, "Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Pemberi Pinjaman Akibat Terjadinya Gagal Bayar Pada Peer to Peer Lending," *Jurnal Acta Comitas* 5, no. 3 (2020): 480.

<sup>11</sup> Lu Sudirman and Hari Sutra Disemadi, "Titik Lemah Industri Keuangan Fintech Di Indonesia: Kajian Perbandingan Hukum," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* , 4, no. 3 (2022): 477.

perusahaan,<sup>12</sup> mayoritas orang berpikir bahwa *fintech* hanya berhubungan dengan kredit online saja namun saat ini ada beberapa jenis *fintech* di Indonesia diantaranya ialah P2PL yang sering disebut sebagai penyelenggara jasa dalam pemberian pinjaman secara online.

Terdapat beberapa pihak yang berperan serta dalam P2PL diantaranya adalah penerima dan pemberi pinjaman serta penyelenggara P2PL yang menghubungkan debitur dan kreditur lewat suatu aplikasi yang sudah tersedia.<sup>13</sup> P2PL memiliki perbedaan dengan bank yakni terletak pada fungsinya yaitu bank memiliki fungsi untuk mengimpun dana masyarakat sedangkan P2PL memiliki fungsi sebagai perantara antara debitur dan kreditur.<sup>14</sup> P2PL juga di peruntukkan bagi investor yang berkeinginan untuk menanam modal jumlah tertentu.<sup>15</sup> Munculnya bisnis P2PL tentu saja memerlukan suatu regulasi sehingga tercipta perlindungan hukum bagi masyarakat, mengingat bisnis maupun jasa di bidang keuangan sebagai salah satu bisnis yang rawan terhadap perilaku yang merugikan pihak konsumen.<sup>16</sup> Pemerintah menghadirkan suatu lembaga independen yang bertugas mengatur, memberi izin, serta mengawasi *fintech* P2PL yang telah terdaftar yakni Otoritas Jasa Keuangan (OJK).<sup>17</sup> OJK menjelaskan bahwa memang telah ada penyusutan

---

<sup>12</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Penyelenggara Fintech Lending Berizin di OJK Per 9 Oktober 2023", OJK, 9 Oktober 2023, diakses pada 18 Maret 2023.

<https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-9-Oktober-2023.aspx>

<sup>13</sup> N Ali, "Perlindungan Hukum Bagi Pemberi Pinjaman Terhadap Resiko Gagal Bayar Pinjaman Online," *Jurnal Palangka Law Review* 03, no. 01 (2023): 13.

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm. 17.

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 244.

<sup>16</sup> Ni Made Intan Pranita Dewanthara dan Made Gde Subha Karma Resen, "Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Pemberi Pinjaman Akibat Terjadinya Gagal Bayar Pada Peer to Peer Lending," *Jurnal Acta Comitas* 5, no. 3 (2020): 484.

<sup>17</sup> Serlika Aprita, "Peranan Peer to Peer Lending Dalam Menyalurkan Pendanaan Pada Usaha Kecil Dan Menengah," *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 16, no. 1 (2021): 37.

sejumlah 45,8 pada kasus P2PL dari kurun waktu 2018 sampai 2020 akan tetapi hingga saat ini kejadian seperti ini masih kerap kali dijumpai.<sup>18</sup>

OJK memiliki tanggung jawab terkait dengan P2PL di Indonesia. Salah satunya dengan menerbitkan Peraturan OJK Nomor 10 /POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis teknologi informasi dan Peraturan OJK Nomor 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Selanjutnya dalam penyelesaian sengketa terkait dengan pinjaman online berbasis teknologi diatur dalam peraturan OJK Nomor 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, pada Pasal 4 menyebutkan bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan memiliki tugas wewenang salah satunya adalah terkait penanganan dan penyelesaian Sengketa Konsumen.

Meskipun regulasi tentang penyelesaian sengketa konsumen terkait pinjaman online telah ada di POJK No.61 tahun 2020, namun dalam prakteknya terdapat dualisme penyelesaian sengketa konsumen. Selain LAPS, penyelesaian sengketa konsumen terkait pinjaman online juga bisa dilakukan di badan penyelesaian sengketa konsumen (yang selanjutnya disebut sebagai BPSK). BPSK merupakan badan yang berfungsi untuk mengurus dan menanggulangi permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK dibentuk sebagaimana amanat dalam pasal 4 ayat (2) UU No. 48 Tahun 2009 tentang kekuasaan kehakiman bertujuan membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketa yang dihadapi dengan mudah serta dana yang lebih terjangkau. Sengketa di BPSK diklasifikasikan berdasarkan jenis produk, yakni sengketa barang dan jasa. Sengketa barang mencakup berbagai kasus,

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 479

seperti makanan dan minuman, surat kabar, elektronik, dan perhiasan. Sementara itu, sengketa jasa mencakup pemanfaatan jasa seperti asuransi, pembelian rumah, perbankan, kredit kendaraan, telekomunikasi, listrik, air, serta PDAM. Layanan kartu kredit, transportasi umum, dan parkir juga termasuk dalam kategori sengketa jasa.<sup>19</sup>

Berdasarkan kategori sengketa yang ditangani oleh BPSK yang telah disebutkan diatas, namun kerap kali BPSK juga menerima aduan dan menyelesaikan sengketa konsumen terkait pinjaman online berbasis teknologi. Salah satu contohnya di BPSK Jawa Barat menerima 863 aduan yang mana sebagian besar didominasi oleh masalah pinjaman online.<sup>20</sup> Pada tahun 2023 BPSK Karawang menerima aduan mengenai permasalahan penyalahgunaan data pada jasa pinjaman online (P2PL) antara pemohon X dengan termohon A.<sup>21</sup> yang pada inti kasusnya bahwa pemohon X tidak merasa melakukan perjanjian pinjam meminjam pada layanan jasa keuangan A (Termohon). Namun pihak termohon tetap mewajibkan pemohon untuk melaksanakan perjanjian pinjam meminjam tersebut dengan mengharuskan pemohon untuk melunasi pembayaran sesuai perjanjian pinjam meminjam yang terdata layanan jasa keuangan A.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait Pelaksanaan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen

---

<sup>19</sup> Maryanto, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*, (Semarang: Unissula press, 2019), 32.

<sup>20</sup> Irfan Fitrat, "Ratusan Aduan Konsumen Ke BPSK Jabar Kebanyakan Soal Pinjol", 27 Januari 2023, di akses pada 14 Februari 2024 <https://rejabar.republika.co.id/berita/rp4geg432/ratusan-aduan-konsumen-ke-bpsk%20jabar-kebanyakan-soal-pi>

<sup>21</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan Gunawan, S.H., M.H, Jum'at, 7 Juni 2024 pukul 10.00 WIB melalui *Google Meet*.

*Fintech P2P Lending* Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Studi Kasus: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Karawang).

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen *fintech peer to peer lending* (P2PL) di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Karawang?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi nasabah *fintech peer to peer lending* (P2PL) di Indonesia?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen *fintech peer to peer lending* (P2PL) di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Karawang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi nasabah *fintech peer to peer lending* (P2PL) di Indonesia

#### D. Orisinalitas Penelitian

1. Yolanda Pusvita Sari,(2020), penelitian berjudul “ **Financial Technology (peer to peer lending) Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**”, menyimpulkan bahwa POJK No 77/POJK.01/2016 sebagai landasan yang memberi arahan untuk penyelenggara layanan P2P *lending* yang terlibat, perlindungan konsumen dalam P2P *lending* diawasi oleh jasa keuangan. Pemerintah mengeluarkan peraturan terkait P2P *lending* yaitu UUPK dan OJK menerbitkan aturan POJK No.1/POJK.07/2013, peraturan tersebut memberikan perlindungan. Pembahasan perlindungan konsumen bagi pengguna layanan pinjaman online atau di kenal dengan jenis P2PL dalam penelitian ini serupa dengan penelitian yang penulis lakukan, namun ada pembeda antara penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yakni pada penelitian penulis mengkaji tentang pelaksanaan penyelesaian sengketa P2PL melalui badan penyelesaian sengketa seperti BPSK sedangkan penelitian terdahulu lebih berfokus pada perkembangan dan regulasi *financial technology* P2PL.
2. Yudistira Putra Pratama, (2020) penelitian skripsi dengan judul “**Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Pelaku Financial Technology Ilegal di Indonesia**”, menyimpulkan bahwa upaya OJK dalam hal mengawasi penyelenggaraan *fintech* dilakukan secara aktif maupun pasif, peran OJK untuk menerima pengaduan perusahaan ilegal lewat pengaduan dari konsumen OJK dibantu oleh 2 lembaga yakni satgas waspada investasi dan Asosiasi *fintech* Pedanaan Bersama Indonesia dalam

melakukan berbagai pengawasan, pembahasan penelitian terdahulu sama dengan penelitian penulis yaitu mengenai Pelindungan yang diberikan OJK kepada masyarakat yang terdaftar pada layanan pinjaman online (*peer to peer*), serta metode penelitian yang di gunakan pula sama yakni normatif empris tapi ada pembeda penelitian penulis dengan penelitian ini yakni pada penelitian penulis, penulis akan melakukan wawancara di lembaga BPSK yang berlokasi di Karawang sedangkan penelitian terdahulu melakukan wawancara di lembaga OJK yang berlokasi di Jakarta, pada penelitian penulis juga lebih fokus membahas mengenai penerapan penyelesaian sengketa P2PL melalui lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK sedangkan pada penelitian terdahulu lebih membahas mengenai upaya OJK terhadap *fintech* ilegal.

3. Naufal Abdurrahman Supangkat, (2020), penelitian skripsi dengan judul “ **Problematika Penyelenggaraan Financial Technology Berbasis Peer-To-Peer Lending ( Analisis Yuridis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 )**”, menyimpulkan bahwa pelindungan hukum pada debitur *fintech* P2PL ada pada pasal 29 POJK No. 77/POJK.01/2016, apabila terjadi pelanggaran maka dapat dikenakan sanksi administratif pada pasal 47 POJK No. 77/POJK.01/2016 disebutkan bahwa sanksi administratif tersebut yakni teguran tertulis, denda, pembatasan aktivitas bisnis, dan pencabutan izin, lalu pelindungan hukum terhadap kreditur kurang memberikan kepastian hukum disebabkan oleh keterbatasan peraturan. Perlindungan hukum untuk debitur dan kreditur berupa upaya

penegakan dan penyelesaian sengketa untuk debitur layanan P2PL yang tercatat memiliki izin di OJK. penelitian yang diangkat oleh peneliti terdahulu yaitu menganalisis aspek perlindungan hukum debitur *fintech* jenis P2PL sama dengan penelitian penulis selain itu terdapat persamaan mengenai peraturan hukum yang menjadi dasar yakni UUPK. Namun ada pembeda antara penelitian penulis dengan penelitian ini yakni pada penelitian penulis lebih menganalisis serta mengkaji mengenai bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui BPSK yang bertugas menangani sengketa konsumen sedangkan penelitian terdahulu lebih membahas mengenai perlindungan hukum bagi kreditur *fintech* P2PL menurut asas kepastian hukum.

4. Asna Ridayani, (2019) penelitian berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Peer To Peer Lending Terhadap Keterlambatan Pembayaran Pinjaman Dalam Finansial Teknologi”**, menyimpulkan bahwa, terkait kebocoran nomor *handphone* yang di salahgunakan oleh pihak ketiga, pemerintah melalui bank Indonesia mengeluarkan PBI Nomor 16/1PBI/2014 mengenai perlindungan konsumen penyelenggara sistem pembayaran yang melindungi dana supaya dananya tidak di bawa oleh penyelenggara secara tidak sah, dampak hukum bagi konsumen yang menghadapi penundaan dalam melakukan pelunasan maka perusahaan memiliki hak untuk menagih bilamana terdapat kebocoran data dari pemberi jasa dalam hal tersebut peminjam dapat menuntut pertanggung jawaban pemberi layanan P2P dengan membuat gugatan perdata ke pengadilan

Negeri. Rumusan masalah penelitian yang diangkat oleh peneliti terdahulu hampir sama dengan rumusan masalah penelitian dari penulis membahas mengenai permasalahan yang timbul akibat dari adanya pinjaman online jenis *peer to peer lending* Namun terdapat pembeda antara penelitian penulis dengan penelitian ini yakni penulis meneliti mengenai pelaksanaan dari penyelesaian sengketa yang timbul sebagai akibat dari adanya sistem pinjaman secara online dengan jenis pinjaman *peer to peer* sedangkan penelitian terdahulu lebih fokus membahas mengenai akibat hukum dari keterlambatan pembayaran pinjaman. Penulis lebih fokus membahas mengenai penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh BPSK sedangkan penelitian terdahulu menjelaskan bahwa peminjam berhak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan jika terjadi kebocoran data.

5. Aji Febrian Nugroho, (2023) penelitian tesis dengan judul “ **Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Peer To Peer Lending Berbasis Financial Techonology Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Otoritas Jasa Keuangan**” menyimpulkan bahwa upaya hukum yang bisa dilaksanakan pengguna jasa P2P *lending* yaitu melakukan penyelesaian perkara secara litigasi ataupun non litigasi. Wujud Pelindungan Konsumen yang bisa dilaksanakan penyelenggara *fintech* P2PL guna memperoleh perdamaian dengan konsumen yakni dengan ungkapan maaf dan pemberian ganti rugi. Pembahasan dari penelitian yang dilakukan terdahulu sama dengan penelitian penulis yakni membahas mengenai penyelesaian sengketa P2PL di lembaga alternatif penyelesaian sengketa, namun terdapat pembeda

antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yakni penulis lebih fokus meneliti mengenai pelaksanaan dari penyelesaian sengketa penyelewengan data konsumen pada jasa pinjaman P2P *lending* sedangkan pada penelitian terdahulu membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap debitur P2PL melalui ketentuan LAPS, lalu yang menjadi fokus penulis adalah penyelesaian sengketa P2PL melalui BPSK sedangkan peneliti terdahulu berfokus terhadap penyelesaian perkara di LAPS.

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
UNIVERSITAS YOGYAKARTA