

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen *Fintech Peer to peer Lending (P2PL)* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang

Provinsi Jawa Barat menempati posisi teratas sebagai pengguna layanan pinjaman online, dengan jumlah penerima sebanyak 5,71 juta.¹⁰¹ Dengan jumlah nasabah yang banyak tersebut, dimungkinkan dapat meningkatkan potensi terjadinya sengketa atau konflik dalam layanan jasa pinjam meminjam uang menggunakan teknologi. Masyarakat yang mengalami kerugian akibat layanan pinjam meminjam dapat melaporkan kepada lembaga yang berwenang seperti pengadilan (*litigation*) atau alternatif penyelesaian sengketa (*non litigation*).¹⁰²

Keberadaan Alternatif penyelesaian sengketa sebagai langkah pertama (*primum remedium* atau *first resort*) dapat memulihkan fungsi pengadilan sebagai pilihan terakhir (*the last resort*) dalam menangani sengketa.¹⁰³ Karakteristik alternatif penyelesaian sengketa bersifat *win win solution* atau *mutual acceptable solution*. Indonesia mempunyai lembaga alternatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, Salah satunya adalah BPSK, menurut Pasal 1 ayat 11 UUPK, bahwa BPSK ialah badan yang bertugas untuk menangani serta

¹⁰¹ Haru Suandharu, "Pengguna Pinjol Tertinggi, Haru: Perubahan Ekonomi Harus Dilakukan", Official DPW PKS Jawa Barat, 18 Desember 2024, diakses pada Kamis 20 Mei 2024. <https://jabar.pks.id/2023/12/18/pengguna-pinjol-tertinggi-haru-perubahan-ekonomi-haru-dilakukan/>

¹⁰² Endrik Safudin, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitase*, (Malang: Intrans Publishing, 2018), 6.

¹⁰³ *Ibid*

menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.¹⁰⁴ Penyelesaian sengketa yang kerap kali ditangani oleh BPSK adalah mengenai pinjaman online P2PL. Jenis pinjaman ini ialah layanan keuangan yang menghubungkan calon debitur dengan kreditur melalui *platform* P2P *lending* yang bertugas untuk mengurus perjanjian antara kedua belah pihak dan mengawasi pembayarannya.¹⁰⁵ Jika selama pinjam meminjam berlangsung debitur *peer to peer lending* mengalami tindakan yang merugikan seperti penagihan yang intimidasi baik dalam bentuk ancaman, teror dan penyalahgunaan data pribadi,¹⁰⁶ Maka relevan dengan pasal 45 UUPK yang mencantumkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertanggung jawab menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui sistem peradilan umum.¹⁰⁷

Bapak Wawan Gunawan selaku wakil ketua BPSK karawang, mengatakan bahwa dalam UUPK, tidak terdapat batasan kewenangan BPSK. Konsumen barang atau jasa jika merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan ke BPSK. Namun demikian pembatasan tersebut ada dalam Peraturan otoritas jasa keuangan, Mengingat hierarki perundang-undangan paling tinggi adalah UUD 1945, BPSK Karawang berpendapat bahwa undang-undang lebih tinggi kedudukannya dibandingkan dengan POJK¹⁰⁸

¹⁰⁵ Sri Wahyuningsih, "Implementasi Peer to Peer Lending Di Indonesia, Layanan Pembiayaan Berbasis Financial Technology," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya* 8, no. 1 (2019): 7.

¹⁰⁶ A P G Frederik, "Perlindungan Hukum Terhadap Debitur Dalam Peminjaman Dengan Sistem Peer To Peer Lending," *Lex Administratum* XIII, no. 1 (2023): 7.

¹⁰⁷ Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan Gunawan, S.H., M.H, Jum'at, 7 Juni 2024 pukul 10.00 WIB melalui *Google Meet*

Berdasarkan deskripsi di atas dapat dipahami bahwa UUPK memberikan kewenangan luas kepada BPSK untuk menangani permasalahan yang timbul dari transaksi barang dan/atau jasa. Tidak ada batasan eksplisit dalam undang-undang tersebut mengenai jenis barang atau jasa yang bisa menjadi subjek sengketa yang ditangani oleh BPSK. Maka konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksi barang atau jasa berhak mengajukan gugatan ke BPSK tanpa terkecuali, termasuk dalam layanan *P2P lending*.

Saat ini dalam penyelesaian sengketa konsumen, salah satu pilihan yang dituju oleh masyarakat yaitu alternatif penyelesaian sengketa. Hal tersebut sejalan dengan data di BPSK karawang di tahun 2023 pengaduan yang masuk mencapai 200 lebih.¹⁰⁹ Faktor-faktor yang menjadi alasan konsumen untuk memutuskan menyelesaikan sengketa di BPSK adalah sebagai berikut :¹¹⁰

1. Tatacara beracara yang mudah, singkat, gratis membuat konsumen merasa terbantu, biaya yang penyelesaian sengketa telah di bebaskan kepada anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) tiap kabupaten/kota sesuai dengan UUPK dengan proses penyelesaian sengketa yang mudah, tidak memakai dalil-dalil hukum yang kaku.
2. Proses penyelesaian sengketa non litigasi bersifat rahasia, persidangan serta hasil keputusan tidak dipublikasikan.¹¹¹

¹⁰⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan Gunawan, S.H., M.H, Jum'at, 7 Juni 2024 pukul 10.00 WIB melalui *Google Meet*

¹¹⁰ Khaidir Saleh Halida Zia, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Indonesia ," *Datin Law Jurnal* 3, no. 1 (2022): 81.

¹¹¹Ridha Haykal Amal, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Medan: Pustaka Prima, 2022), 27.

3. Konsumen diperbolehkan memohonkan gugatan tertulis terkait kejadian pelanggaran terhadap perlindungan konsumen sehingga tidak memerlukan persetujuan dari para pihak untuk memilih BPSK sebagai tempat penyelesaian sengketa.¹¹²

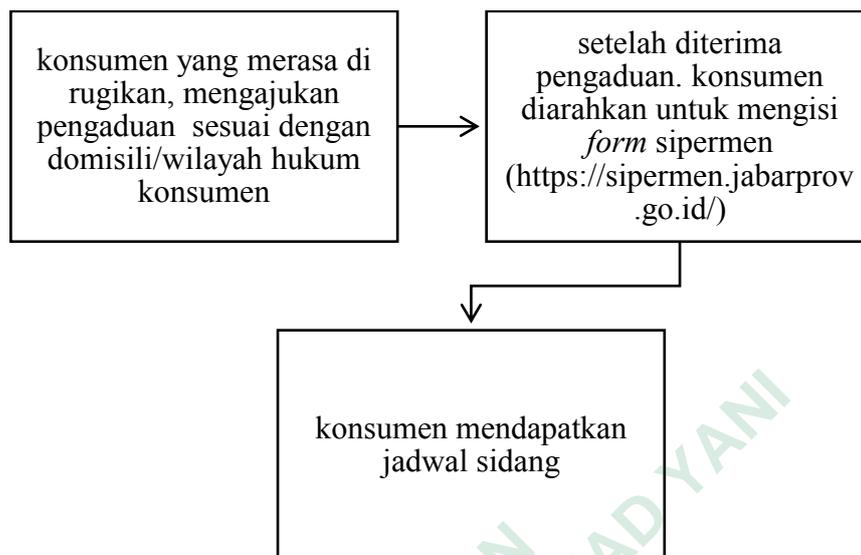
Bagi konsumen yang mengalami kerugian, kuasanya maupun ahli warisnya yang melapor kepada BPSK wajib menyampaikan pengajuan penyelesaian sengketa konsumen, baik secara tertulis ataupun lisan, dapat dilakukan melalui BPSK. Pengaduan konsumen bisa diajukan di BPSK terdekat dengan tempat tinggal konsumen.¹¹³ Sebagai contoh, Jika x mendomisili di karawang maka x harus membuat pengaduan ke BPSK karawang sebagai wilayah hukumnya. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen wajib terdapat semua informasi yang diperlukan secara akurat dan lengkap.¹¹⁴ Untuk alur penyelesaian sengketa di BPSK karawang adalah sebagai berikut:¹¹⁵

¹¹² Khaidir Saleh Halida Zia, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Datin Law Jurnal* 3, no. 1 (2022): 81.

¹¹³ *Ibid.*, hlm. 90.

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan Gunawan, S.H., M.H, Jum'at, 7 Juni 2024 pukul 10.00 WIB melalui *Google Meet*



Gambar 4. 1 Alur Penyelesaian sengketa di BPSK Karawang

Sumber: BPSK Karawang

Khusus untuk konsumen di BPSK Karawang, diwajibkan untuk mengisi formulir secara online melalui aplikasi yang disediakan oleh provinsi Jawa Barat, yaitu sistem perlindungan konsumen (SIPERMEN). Gugatan konsumen akan diterima oleh panitera di BPSK setelah mendaftarkan pengaduannya di aplikasi tersebut.¹¹⁶Berikut ini merupakan tampilan aplikasi SIPERMEN:

¹¹⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan Gunawan, S.H., M.H, Jum'at, 7 Juni 2024 pukul 10.00 WIB melalui *Google Meet*



Gambar 4.2 Aplikasi SIPERMEN(sistem perlindungan konsumen)

Sumber : <https://sipermen.jabarprov.go.id>

BPSK hanya menangani kasus perdata yang melibatkan ganti rugi langsung yang merugikan konsumen akibat kelalaian atau kesalahan pelaku usaha.¹¹⁷ Para pihak berhak untuk menentukan jenis penyelesaian sengketa yang diinginkan.¹¹⁸ Hal ini berarti bahwa para pihak diperbolehkan untuk menggunakan 3 cara penyelesaian yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitase.¹¹⁹

Berdasarkan data yang di dapat diketahui bahwa BPSK Karawang sepanjang 2023 telah menangani kasus perkara *peer to peer lending* sebanyak 2 kasus, dengan penyelesaian menggunakan arbitase.

¹¹⁷ Maryanto, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), (Semarang: Unissula Press 2019), 23.

¹¹⁸ Khaidir Saleh Halida Zia, *Op.Cit*, hlm. 84

¹¹⁹ Maryanto, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), (Semarang: Unissula Press 2019), 25-26.

Dalam menangani sengketa non litigasi, terdapat mekanisme persidangan di BPSK yaitu: ¹²⁰

1. Apabila para pihak memilih menyelesaikan perkara dengan mediasi maka majelis memiliki tugas untuk memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi serta saksi ahli apabila dibutuhkan, menyediakan wadah untuk konsumen serta pelaku usaha yang bersengketa, aktif dalam mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, aktif mengajukan saran atau merekomendasikan penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perlindungan konsumen. Untuk prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi yaitu sebagai berikut :¹²¹
 - a. Majelis sepenuhnya menyerahkan proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk bentuk dan jumlah ganti rugi,
 - b. majelis berperan aktif sebagai mediator dengan mengutarakan nasihat, arahan, rekomendasi serta upaya hukum lainnya untuk menyelesaikan sengketa,
 - c. majelis menerima hasil musyawarah konsumen serta pelaku usaha dan menerbitkan kekuatan.
2. Dalam penyelesaian sengketa dengan konsiliasi majelis memiliki kewajiban untuk mendatangkan konsumen serta pelaku usaha yang terlibat,

¹²⁰ *Ibid.*

¹²¹ *Ibid.*

mendatangkan saksi ataupun saksi ahli jika dibutuhkan, mengadakan forum bagi konsumen serta pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa sejalan dengan aturan yang ada dibidang perlindungan konsumen. Untuk prosedur penyelesaian sengketa konsumen lewat konsiliasi yaitu:¹²²

- a. majelis memberikan seluruh prosedur penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik terkait bentuk ataupun jumlah ganti rugi,
 - b. majelis berperan sebagai konsiliator,
 - c. majelis menerima hasil musyawarah konsumen serta pelaku usaha, juga menerbitkan keputusan.
3. Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak menentukan arbitrator dari anggota BPSK yang mewakili unsur pelaku usaha, pemerintah, dan konsumen sebagai anggota majelis arbitrase. Arbitrator yang telah dipilih oleh para pihak selanjutnya menunjuk Arbitrator ketiga yang merupakan anggota BPSK dari unsur pemerintah akan bertindak sebagai ketua majelis. Dalam persidangan, arbitrator harus menyampaikan arahan kepada konsumen dan pelaku usaha terkait. Dengan izin majelis, pelaku usaha serta konsumen yang terlibat bisa memperlajari seluruh yang berhubungan dengan sidang serta membuat kutipan seperlunya.¹²³

Para pihak dalam hal ini ialah pelaku usaha dan konsumen. Yang sudah menyetujui atau menyepakati menggunakan salah satu cara untuk menyelesaikan

¹²²*Ibid.*

¹²³ *Ibid.*, hlm. 27

sengketa konsumen di BPSK, maka para pihak wajib mengikutinya, selain itu BPSK juga berkewajiban untuk mengatasi permasalahan konsumen berdasarkan pilihan yang ada.¹²⁴ Dalam menyatakan putusan akhir dan sanksi pada sengketa konsumen, ada ketentuan yang wajib di patuhi, yakni sebagai berikut:¹²⁵

1. Putusan harus diterbitkan oleh majelis selambat-lambatnya dalam 21 hari kerja sesudah gugatan diterima oleh BPSK. Berdasarkan yang di sampaikan oleh Bapak wawan Gunawan selaku wakil ketua BPSK Karawang dalam hal memutus perkara, BPSK Karawang berpedoman pada UUPK dengan perhitungan 21 hari BPSK memutus perkara, dihitung dari sejak gugatan di terima oleh panitera BPSK melalui sistem perlindungan konsumen (SIPERMEN)
2. Sesudah putusan BPSK diumumkan, selama maksimal 7 hari dari pembacaan, pihak yang berkonflik harus menyatakan setuju atau sebaliknya. Apabila terdapat pihak menolak, alhasil pengajuan harus dilakukan paling lambat 14 hari sejak pengumuman putusan.
3. Putusan yang ditolak atau tidak dijalankan maka sebagai tindakan kriminal. Dalam hal ini, BPSK memiliki hak untuk meminta bantuan penyidik guna membawa kasus tersebut ke pengadilan negeri. Dengan demikian, pengadilan akan memutuskan berdasarkan pasal 58 ayat (2) UUPK.
4. Apabila putusan disetujui oleh para pihak, pelaku usaha dialokasikan tenggang waktu 7 hari guna melaksanakan putusan. Pengaduan dipandang

¹²⁴ Khaidir Saleh Halida Zia, *Op.cit*, 84.

¹²⁵ Maryanto, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*, (Semarang: Unissula Press 2019), 38.

sudah rampung ketika pelaku usaha berhasil melaksanakan tugasnya secara baik.

5. Putusan BPSK yang tidak ada masalah, harus segera dimintakan *fiat*.
6. Pelaku usaha belum menyerahkan berkas perkara kepada penyidik dalam waktu paling lambat 5 hari setelah pengajuan keberatan.¹²⁶

Putusan BPSK disusun dalam format putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Jika putusan dikabulkan, maka dalam amar putusan akan terdapat kewajiban yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha. Kewajiban ini dapat berupa pemenuhan sanksi administratif dan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 200.000.000.¹²⁷ Semua putusan BPSK bersifat final dan memiliki kekuatan hukum, pelaksanaan putusan BPSK dapat dimohonkan kepada pengadilan negeri tempat konsumen yang dirugikan.¹²⁸ Hal tersebut tertulis dalam Pasal 54 ayat 3 UUPK menjelaskan bahwa putusan majelis bersifat final serta mengikat. namun dalam hal ini, BPSK tidak bisa memastikan putusan tersebut dipatuhi oleh pihak yang bersengketa.

Berdasarkan yang disampaikan oleh bapak Wawan Gunawan, selaku wakil BPSK Karawang, bahwa BPSK Karawang dalam hal memastikan kepatuhan pelaksanaan keputusan penyelesaian sengketa oleh para pihak yang terlibat dengan mendaftarkan putusannya terlebih dahulu sebelum 21 hari ke pengadilan negeri, hal tersebut dikarenakan pengadilan negeri mempunyai jurusita. Setelah mendapatkan

¹²⁶ *Ibid.*, hlm.39.

¹²⁷ Maryanto, *Op.cit*, hlm. 27-28.

¹²⁸ *Ibid.*, hlm.39

waarmerking atau pendaftaran surat dibawah tangan¹²⁹ maka putusan BPSK yang telah di *waarmerking* oleh pengadilan negeri dapat diberikan kepada para pihak. Apabila putusan tidak dilaksanakan oleh para pihak. Maka yang mempunyai kewenangan adalah pengadilan negeri melalui jurusita, dimana pihak yang merasa keberatan dengan keputusan BPSK, perjanjian, dan penetapan perdamaian tidak mengajukan gugatan ke pengadilan negeri cukup mengajukan permohonan eksekusi. Dalam hal ini BPSK hanya menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha untuk memastikan putusan tersebut terlaksana adalah wewenang dari pengadilan negeri melalui jurusita.¹³⁰

Salah satu contoh kasus *peer to peer lending* yang ditangani oleh BPSK yaitu antara X sebagai pemohon dan A sebagai termohon. Kasus ini bermula ketika X (Pemohon) secara tiba-tiba menerima transfer uang sebesar Rp. 13.425.000 ke rekening ATM-nya. Tidak lama setelah itu, Pemohon menerima telepon dari seseorang yang mengaku sebagai karyawan PT. A atau Termohon. Orang tersebut menjelaskan bahwa telah terjadi kesalahan transfer dan meminta Pemohon untuk mengembalikan uang tersebut ke rekening yang ditentukan. Setelah menerima pemberitahuan tersebut, Pemohon mengecek aplikasi pinjaman online A dan menemukan bahwa terdapat limit pinjaman sebesar Rp. 13.425.000 yang telah dicairkan dengan jangka waktu 6 bulan. Total tagihan yang harus dikembalikan mencapai Rp. 23.040.000. Pemohon kemudian menyadari bahwa tanda tangannya telah dipalsukan oleh oknum Termohon. Pemohon berusaha melakukan pengaduan

¹²⁹ putri Kurniawati, "Kekuatan Pembuktian Akta Di Bawah Tangan Waarmerking Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia," *Recital Rivview* 02, no. 2 (2020): 97.

¹³⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan Gunawan, S.H., M.H, Jum'at, 7 Juni 2024 pukul 10.00 WIB melalui *Google Meet*

melalui *Customer Service* Termohon, namun tidak mendapatkan respon yang memuaskan. Termohon hanya menyuruh Pemohon untuk melunasi pinjaman tersebut sesuai dengan sistem aplikasi dan tidak bersedia membatalkan pinjaman. Dengan itikad baik, Pemohon mengembalikan uang tersebut kepada Termohon dengan cara mentransfer ke rekening Termohon sebesar Rp. 15.360.000, melebihi jumlah yang diterimanya. Setelah pengembalian uang tersebut, Pemohon justru mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan dari karyawan Termohon. Pemohon menerima pesan ancaman melalui SMS yang mengganggu kenyamanan Pemohon dan keluarganya, bahkan ada ancaman akan meneror tempat kerja Pemohon. Perlakuan berupa ancaman melalui SMS tersebut diterima Pemohon hampir setiap hari. Merasa sangat dirugikan dan terganggu, Pemohon akhirnya mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke BPSK Karawang.

1. Pertimbangan Hukum

Dalam memutuskan perkara ini, Majelis Komisioner BPSK Karawang mempertimbangkan beberapa aspek hukum:

a. Kewajiban Pembuktian

Majelis merujuk pada Pasal 1865 KUHPer dan Pasal 163 HIR yang mewajibkan setiap pihak yang mendalilkan suatu hak atau peristiwa untuk membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut. Dalam hal ini, Pemohon sudah menyerahkan bukti-bukti surat yang diberi tanda P.1 sampai dengan P.5, sementara Termohon tidak memberikan bukti apapun karena ketidakhadirannya dalam persidangan.

Berdasarkan pasal 28 UUPK mengatur terkait pembuktian khusus dalam penyelesaian sengketa konsumen, di mana beban pembuktian terkait ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi, diatur dalam Pasal 19, 22, dan 23, adalah tanggungjawab pelaku usaha. Pembuktian ini dikenal sebagai beban pembuktian terbalik, yang mengharuskan pelaku usaha membuktikan bahwa ia tidak bersalah, sementara konsumen harus membuktikan kerugian yang dideritanya akibat pemakaian barang atau jasa dari pelaku usaha. Ketentuan Pasal 28 UUPK ini ialah pengaturan khusus mengenai beban pembuktian yang berbeda dari ketentuan umum yang terdapat dalam Pasal 1865 KUHPer atau 163 HIR.¹³¹ Dalam prinsip pembuktian terbalik ini, pelaku usaha wajib dapat membuktikan bahwa tidak bersalah. Apabila tidak dapat membuktikan hal tersebut, maka secara otomatis pelaku usaha dianggap bersalah dan harus mengganti kerugian kepada konsumen.¹³² Dalam kasus ini menurut Bapak wawan Gunawan, Selaku Wakil Ketua BPSK Karawang menyatakan bahwa dikarenakan BPSK menganut pembuktian terbalik,¹³³ maka pelaku usaha yang harus dapat membuktikan mengenai kasus ini yaitu terkait membocorkan data rahasia pribadi, sehingga diperlukan pembuktian oleh pelaku usaha dalam hal ini aplikasi A.

¹³¹ Shera Aulia Simatupang, "Implementasi Prinsip Pembuktian Terbalik Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK," *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi* 9, no. 1 (2017): 43-44.

¹³² *Ibid.*

¹³³ Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan Gunawan, S.H., M.H, Jum'at, 7 Juni 2024 pukul 10.00 WIB melalui *Google Meet*

b. Pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan bukti P.4 dan P.5, Majelis menemukan fakta bahwa tata cara penagihan Termohon kepada Pemohon telah melanggar UUPK. Berdasarkan kasus tersebut, terdapat pelanggaran terhadap Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK:

1) Pelanggaran terhadap Pasal 4 UUPK

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan” : Pemohon mengalami ancaman melalui SMS yang mengganggu kenyamanannya dan keluarganya. Ancaman ini mengakibatkan gangguan yang signifikan terhadap keamanan dan kenyamanan hidupnya.

2) Pelanggaran terhadap Pasal 7 UUPK:

Kewajiban pelaku usaha (termohon):

“Beritikad baik” : Ancaman yang dilakukan oleh karyawan termohon melalui SMS tidak dapat dikatakan sebagai beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Sehingga perlakuan yang tidak menyenangkan berupa ancaman melalui SMS yang dialami oleh pemohon dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilindungi oleh UUPK, khususnya terkait dengan hak atas kenyamanan, keamanan, serta kewajiban beritikad baik.

c. Pemalsuan tanda tangan dan ketiadaan permohonan pinjaman

Berdasarkan bukti P.3, P.4, dan P.5 serta keterangan Pemohon, Majelis menemukan fakta hukum bahwa Pemohon tidak pernah mengajukan permohonan pinjaman uang kepada Termohon dan tanda tangan Pemohon telah dipalsukan.

Pemohon mengalami tindakan pemalsuan tanda tangan oleh oknum termohon dalam suatu transaksi yang tidak pernah diinisiasi oleh Pemohon. Meskipun Pemohon telah mengajukan pengaduan dan meminta pembatalan pinjaman serta pengembalian uang yang tidak sah ditransfer, termohon tidak memberikan respons yang memadai dan hanya mengarahkan untuk melunasi pinjaman sesuai dengan sistem aplikasi mereka.

d. Pengembalian uang oleh Pemohon

Berdasarkan bukti P.2, Majelis menemukan fakta hukum bahwa Pemohon telah mengembalikan uang seluruhnya kepada Termohon, bahkan melebihi jumlah yang diterimanya.

Berdasarkan bukti tertanda P.2 tentang Salinan bukti pengembalian uang kepada Termohon, maka didapat fakta hukum bahwa Pemohon telah menerima uang dari Termohon sebanyak Rp.13.425.000, dan Pemohon telah mengembalikan uang seluruhnya kepada Termohon sebesar Rp. 15.360.000.

e. Ketidakhadiran Termohon

Majelis mempertimbangkan bahwa meskipun sudah dipanggil secara resmi, sah, dan patut sejumlah tiga kali, Termohon tidak hadir atau mengirimkan wakilnya dalam persidangan di BPSK Karawang.

Pada tanggal sidang yang sudah ditentukan pada Kamis, tanggal 13 Juli 2023, Pemohon hadir dengan didampingi oleh Kuasanya, sedangkan Termohon tidak hadir atau mengirimkan wakil yang sah meskipun telah dipanggil secara resmi, sah, dan patut melalui undangan panggilan pertama di BPSK Karawang. pada Kamis, tanggal 20 Juli 2023, namun Termohon tetap tidak hadir atau mengirimkan wakil yang sah. Karena ketidakhadiran Termohon tersebut, Termohon kemudian dipanggil kembali melalui surat panggilan ke 2, tertanggal 13 Juli 2023, untuk hadir Selanjutnya, atas ketidakhadiran Termohon pada sidang kedua, Termohon dipanggil kembali melalui surat panggilan ke 3, tertanggal 20 Juli 2023, untuk hadir pada Kamis, tanggal 27 Juli 2023. Pada hari sidang ketiga tersebut, Pemohon hadir dengan diwakili oleh Kuasanya, sedangkan Termohon kembali tidak hadir atau mengirimkan wakil yang sah meskipun telah dipanggil secara resmi.

f. Amar Putusan

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, Majelis Komisioner BPSK Karawang memutuskan:

- 1) Mengabulkan Permohonan Pemohon sebagian atas seluruhnya.
- 2) Menyatakan Pemohon telah dirugikan oleh Termohon.
- 3) Menyatakan Pemohon tidak mempunyai hutang kepada Termohon

Berdasarkan yang disampaikan oleh Bapak Wawan Gunawan selaku Wakil Ketua BPSK Karawang, terkait kendala yang dihadapi oleh BPSK Karawang adalah sebagai berikut:¹³⁴

1. Metode penyelesaian sengketa di BPSK, seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, dilakukan secara sukarela tanpa hierarki. Meskipun konsumen cenderung mengajukan arbitrase, pelaku usaha sering kali menginginkan mediasi. Meskipun demikian, atas desakan pelaku usaha, akhirnya konsumen setuju untuk mediasi. Pelaku usaha memaksa konsumen untuk mengikuti proses tersebut.
2. Karena BPSK tidak dilengkapi dengan jurusita, tidak ada jaminan bahwa keputusan yang diberikan oleh BPSK akan dijalankan dengan penuh kepatuhan oleh para pihak yang bersengketa.
3. Meskipun banyak *marketplace* dan penyedia jasa lainnya mengalami banyak pengaduan yang diajukan ke BPSK, implementasi hukum formal sering kali tidak sepenuhnya terpenuhi.
4. Kendala anggaran yang terbatas membuat BPSK harus membatasi jumlah kasus yang dapat mereka terima dari masyarakat. Sebagai contoh, pada tahun 2023, BPSK Karawang hanya mengalokasikan anggaran untuk menangani 60 kasus, meskipun jumlah kasus yang masuk jauh lebih banyak, yakni lebih dari 200, sehingga tidak semua kasus dapat ditangani oleh BPSK Karawang.¹³⁵

¹³⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan Gunawan, S.H., M.H, Jum'at, 7 Juni 2024 pukul 10.00 WIB melalui *Google Meet*

¹³⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan Gunawan, S.H., M.H, Jum'at, 7 Juni 2024 pukul 10.00 WIB melalui *Google Meet*

Selain itu, terdapat Kelemahan penyelesaian sengketa non litigasi yaitu kesepakatan yang dicapai tidak memiliki kekuatan yang sama dengan putusan pengadilan.¹³⁶

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa BPSK Karawang menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas penyelesaian sengketa. Pertama, metode penyelesaian sengketa seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase dilakukan secara sukarela tanpa hierarki, yang sering kali mengakibatkan pertentangan keinginan antara konsumen dan pelaku usaha. Kedua, ketiadaan jurusita mengurangi kepastian bahwa keputusan BPSK akan dijalankan dengan sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa. Ketiga, meskipun jumlah pengaduan dari *marketplace* dan penyedia jasa meningkat, implementasi hukum formal sering kali tidak memadai. Keempat, keterbatasan anggaran menyebabkan BPSK harus membatasi jumlah kasus yang dapat ditangani, menyebabkan tidak semua kasus yang masuk dapat diberikan penanganan. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek-aspek ini akan menjadi krusial untuk meningkatkan efisiensi dan keadilan dalam penyelesaian sengketa di BPSK Karawang.

¹³⁶ Rengga Kusuma Putra dkk, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi," *Jurnal Kolaboratif Sains* 7, no. 6, (2024): 2205.

B. Bentuk Pelindungan Hukum Bagi Nasabah *Fintech Peer to Peer Lending* (P2PL) di Indonesia

Financial technology ialah aktivitas bisnis yang meliputi pembayaran, pembiayaan, manajemen risiko, investasi dan pendukung pasar.¹³⁷ Menurut laporan *Standard & poor (S&P)* dalam *Southeast Asia E-money market report* menyatakan bahwa Indonesia sebagian besar memilih menggunakan metode pembayaran dari *financial technology (fintech)* dibandingkan dengan menggunakan Bank. S&P juga menyebutkan bahwa di Indonesia menghadirkan sarana fisik dan digital yang memberi kemudahan masyarakat dalam bertransaksi di platform.¹³⁸ Tidak dipungkiri bahwa kehadiran *fintech* ini membawa dampak positif pada perkenomian nasional. Di sisi lain *fintech* berisiko menimbulkan permasalahan hukum.¹³⁹ Dengan mempertimbangkan adanya risiko permasalahan hukum, maka diperlukan pengawasan dan pelindungan hukum yang efektif untuk mengawasi dan menangani potensi sengketa hukum dalam kasus *fintech*.

Indonesia mempunyai dua lembaga yang berwenang untuk mengawasi *fintech* yaitu Bank Indonesia (BI) serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK).¹⁴⁰ BI selaku lembaga makroprudensial dalam mengawasi ketertiban lalu lintas pembayaran terkait *fintech* memiliki sejumlah kewenangan di berbagai aspek diantaranya:¹⁴¹

¹³⁷ Ana Toni Candra Yudha dkk, *Fintech Syariah Dalam Sistem Industri Halal Teori Dan Praktik*, (Aceh : Syiah Kuala Universty Press, 2021), 41.

¹³⁸ *Ibid.*, hlm.53.

¹³⁹ *Ibid.*, hlm.44.

¹⁴⁰ *Ibid*

¹⁴¹ *Ibid.*, hlm.45.

1. Penyedia pasar bagi pelaku usaha, BI memastikan konsumen memperoleh perlindungan hukum terkait kerahasiaan data serta informasi konsumen melalui jaringan *cyber security*
2. Tabungan, pinjaman dan penyertaan data, BI mengharuskan semua pelaku usaha untuk taat terhadap regulasi makroprudensial, observasi tentang pasar keuangan, tatacara pembayaran untuk mendukung prosedur serta keamanan *cyber* yang digunakan sebagai penyimpanan data juga informasi konsumen
3. Investasi dan manajemen risiko. BI mengharuskan pelaku usaha untuk mematuhi peraturan yang makroprudensial, observasi terkait pasar keuangan, tatacara pembayaran, dan *cyber security*.
4. Pembayaran, penyelesaian dan kliring, BI menjamin perlindungan konsumen, seperti jaminan kerahasiaan data dan informasi konsumen melalui *cyber security*.¹⁴²

Bank Indonesia (BI) berperan sebagai fasilitator yang memberi sarana bagi lalu lintas pembayaran, analisis bisnis yang intelligent dimana BI bekerjasama dengan otoritas dan lembaga-lembaga internasional. BI sebagai analis bagi pihak-pihak dalam *fintech* dengan memberikan pandangan serta pedoman tentang membuat sistem pembayaran yang tertib dan terjamin keamanannya, BI juga berkoordinasi dan komunikasi dengan otoritas yang berhubungan dengan eksistensi pembayaran di Indonesia, selain itu BI juga memberikan bantuan kepada pelaku usaha di Indonesia dengan pengarahan secara periodik mengenai *fintech*.¹⁴³

¹⁴² *Ibid.*, hlm.46

¹⁴³ *Ibid.*, hlm.46

Meskipun begitu, Masalah hukum masih banyak di jumpai pada layanan pinjam-meminjam uang menggunakan teknologi (P2PL). Misalnya, saat penerima pinjaman gagal membayar pinjaman sesuai jangka waktu perjanjian karena keterbatasan keuangan, atau ketika terjadi penindasan dalam proses penagihan, serta ketika data pribadi tersebar secara tidak sah.¹⁴⁴Oleh karena itu perlindungan hukum di perlukan bagi konsumen *peer to peer lending*, perlindungan hukum ialah langkah pemerintah guna menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada warganya maka dari itu hak-hak mereka sebagai warga negara tidak dilanggar serta apabila ditemukan pelanggaran akan dijatuhkan sanksi berdasarkan peraturan yang ada atau berlaku.¹⁴⁵

Layanan P2P *lending* termasuk kedalam lingkup hukum keperdataan karena dalam penyelenggaraan layanan P2P *lending* terdapat perjanjian yang menimbulkan hak serta kewajiban diantara subjek hukum yaitu hak kewajiban yang ada pada *Lender* (pemberi pinjaman), *Borrower* (penerima pinjaman) dan penyelenggara.¹⁴⁶ Dalam hal ini, maka para setiap subjek hukum harus memastikan bahwa semua pihak melaksanakan hak dan kewajibannya sejalan dengan aturan yang ada. Salah satu Contoh aplikasi layanan *fintech* P2P ialah AdaKami, AdaKami merupakan

¹⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 154.

¹⁴⁵ Reski Eka Putri and Muhammad Amiruddin, "Perlindungan Hukum Bagi Perempuan Di Hadapan Hukum," *Alauddin Law Development Journal* 2, no. 3 (2020): 417.

¹⁴⁶ O Y Kristian, "Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Fintech P2P Lending Dari Tindak Pidana Ekonomi Dan Terhadap Penyedia Layanan Fintech P2P Lending Ilegal," *Majalah Hukum Nasional* 52, no. 2 (2022): 311.

platform P2PL yang menawarkan fasilitas pinjaman tanpa jaminan.¹⁴⁷ Adapun Kewajiban utama penyelenggara pinjaman P2P *Lending* adalah sebagai berikut :¹⁴⁸

1. Melindungi privasi, kelengkapan, serta ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan dari saat data didapat sampai dihapus.
2. Menjamin adanya prosedur autentikasi, pengecekan, serta validasi yang menyokong dalam akses serta proses dan data keuangan yang di kelola
3. Memastikan perolehan, penggunaan penguangkapan dan pemanfaatan data pribadi, data transaksi serta data keuangan oleh penyelenggara atas persetujuan pemilik data pribadi, data transaksi serta data keuangan.
4. Menginformasikan dengan tertulis kepada pemilik data pribadi, data transaksi, dan data keuangan apabila terdapat kegagalan dalam menjaga kerahasiaan data pribadi, data transaksi, serta data keuangan yang diaturnya.¹⁴⁹

Para pihak yang terlibat dalam perjanjian pinjam meminjam *fintech* P2P, khususnya pada aplikasi AdaKami, terikat hak dan kewajiban sebagai berikut:¹⁵⁰

1. *Lender* (Pemberi Pinjaman)

- a. Kewajiban bagi pemberi pinjaman meliputi:¹⁵¹

- 1) Tidak melakukan penggunaan komersial atas data yang diperoleh dari Situs

¹⁴⁷ AdaKami, "Tentang AdaKami"Adakami, diakses pada Kamis 27 Mei 2023, [Tentang Kami | AdaKami](#). Di akses tanggal 22 Juni 2024

¹⁴⁸ A P G Frederik, "Perlindungan Hukum Terhadap Debitur Dalam Peminjaman Dengan Sistem Peer To Peer Lending," *Lex Administratum* XIII, no. 1 (2023):4.

¹⁴⁹ *Ibid.*

¹⁵⁰ [Surat Perjanjian \(adakami.id\)](#).

¹⁵¹ *Ibid*

- 2) Memberikan informasi yang benar, terkini, sah, dan lengkap
- 3) Memperbarui informasi pengguna terdaftar

b. Hak bagi pemberi pinjaman dalam praktik *fintech* P2P AdaKami meliputi:¹⁵²

- 1) Menerima pengembalian dana investasi jika permohonan pinjaman dibatalkan oleh penyelenggara

2. Borrower (Penerima Pinjaman)

1) Kewajiban bagi penerima pinjaman dalam praktik *fintech* p2p AdaKami meliputi:¹⁵³

- 1) Menyediakan informasi yang benar dan valid saat mendaftar
- 2) Membayar kembali pinjaman secara penuh dan tepat waktu sesuai perjanjian pinjaman, bahkan jika akun ditangguhkan atau diakhiri
- 3) Menjamin bahwa dana yang ditransaksikan berasal dari sumber yang sah

2) Hak bagi penerima pinjaman dalam praktik *fintech* p2p AdaKami meliputi:¹⁵⁴

- 1) Memperoleh informasi terkait pinjaman yang akan diterima terkait tenor waktu, bunga, denda, dan sebagainya

3. Penyelenggara

a. Kewajiban bagi penyelenggara dalam praktik *fintech* P2P AdaKami meliputi:¹⁵⁵

¹⁵² *Ibid*

¹⁵³ *Ibid*

¹⁵⁴ *Ibid*

¹⁵⁵ *Ibid*

- 1) Mempublikasikan dan mengumumkan perubahan Perjanjian, aturan, dan peraturan
 - 2) Bertindak sebagai fasilitator administratif yang mengatur Peminjam dan Pendana
 - 3) Tidak memberikan jasa konsultasi, fiduciary, atau bertindak sebagai konsultan investasi
 - 4) Tidak terlibat dalam aktivitas perbankan, pasar modal, atau jasa keuangan non-bank selain P2PL
- b. Hak bagi penyelenggara dalam praktik *fintech* P2P AdaKami meliputi:¹⁵⁶
- 1) Memiliki kebijakan tunggal dan mutlak untuk menentukan apakah seseorang dapat mendaftar sebagai Peminjam atau Pendana
 - 2) Menangguhkan atau memberhentikan akun Pengguna
 - 3) Membatalkan permohonan pinjaman tanpa pemberitahuan jika ditemukan informasi palsu.

Berdasarkan uraian tersebut, bisa dipahami bahwa Dalam praktik *fintech* P2PL melalui aplikasi AdaKami, para pihak yang terlibat, baik pemberi, penerima ataupun penyelenggara, terdapat hak dan kewajiban yang diatur dengan ketat. Pemberi pinjaman mempunyai kewajiban untuk mematuhi peraturan hukum yang berlaku, menjaga kerahasiaan data, serta memberikan informasi yang akurat dan terkini. Mereka juga memiliki hak untuk menerima pengembalian dana investasi jika permohonan pinjaman dibatalkan oleh penyelenggara. Sementara itu, penerima pinjaman diharuskan untuk memberikan informasi yang *valid*, melunasi pinjaman

¹⁵⁶ *Ibid*

tepat waktu, dan memastikan sumber dana yang digunakan sah. Mereka memiliki hak untuk memperoleh informasi terperinci terkait pinjaman yang mereka ajukan, termasuk ketentuan bunga dan denda. Penyelenggara bertanggung jawab untuk mengumumkan perubahan perjanjian dan aturan, serta mengelola proses administratif antara peminjam dan pendana. Mereka memiliki kebijakan untuk menentukan syarat pendaftaran dan berhak untuk menanggihkan atau mengakhiri akun pengguna jika ditemukan pelanggaran aturan.

Layanan pinjaman uang online ialah salah satu bentuk *fintech* kategori Jasa Keuangan/Finansial Lainnya. Penyelenggara layanan ini diwajibkan untuk mendaftar dan memperoleh izin dari OJK sebelum memulai usahanya.¹⁵⁷ Hingga saat ini, penyelenggara *fintech* P2PL yang berizin di OJK hingga 9 Oktober 2023 sebanyak 101 perusahaan.¹⁵⁸ Dengan banyaknya *fintech* P2PL tersebut, maka segala jenis permasalahan yang ditimbulkan juga semakin banyak sehingga diperlukan upaya perlindungan hukum. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu preventif dan represif.

1. Pelindungan Hukum Preventif

Pelindungan hukum preventif ialah pelindungan yang dilakukan oleh pemerintah guna mencegah adanya pengingkaran sebelum itu terjadi.¹⁵⁹ Hal ini

¹⁵⁷ Mohammad Anton Suryadi dan M. Rizal Efendi, "Tinjauan Yuridis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (Pojk) Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjaman Uang Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Perjanjian Pinjaman Uang Melalui Financial Technology (Fintech)," *Justness : Jurnal Hukum Politik Dan Agama* 2, no. 1 (2022): 9, <https://doi.org/10.61974/justness.v2i1.25>.

¹⁵⁸ 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>

¹⁵⁹ Dyah Permata Budi Asri, "Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta" : *Journal of Intellectual Property* 1, no. 1 (2018): 18.

terwujud dalam bentuk ketentuan perundang-undangan yang ditujukan guna mencegah terjadinya pelanggaran dan menetapkan pedoman atau batasan dalam pelaksanaan suatu kewajiban.¹⁶⁰

a. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Pemerintah melalui OJK pada tanggal 15 Juli 2022 mengundangkan POJK No. 10/POJK.05/2022 mengenai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (PJOK LPBBTI/*Fintech* P2P *Lending*) bermaksud meningkatkan industri jasa keuangan yang bisa mendorong berkembangnya alternatif pembiayaan, mempermudah serta memaksimalkan akses pedanaan untuk masyarakat.¹⁶¹ Peraturan terbaru tersebut memberikan perlindungan hukum secara preventif kepada nasabah P2PL, perlindungan hukum secara preventif ialah perlindungan yang disediakan oleh pemerintah guna mencegah suatu terjadinya pelanggaran dan memberikan aturan dalam melakukan kewajiban.¹⁶²

Berdasarkan pasal 100 ayat (1) POJK No.10/05.PJOK/2022, pada intinya menyatakan bahwa Untuk menjamin perlindungan konsumen, penyelenggara harus melaksanakan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, serta

¹⁶⁰ Gegen, G., and Santoso, A. P. A. (2022). Perlindungan Hukum Tenaga Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19. *QISTIE*, 14(2), 33-34.

¹⁶¹ Otoritas Jasa Keuangan, "Siaran Pers: OJK Perkuat Operasional Fintech Peer to Peer Lending", OJK, 15 Juli 2022, diakses pada 20 Juli 2024 ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Perkuat-Operasional-Fintech-Peer-to-Peer-Lending.

¹⁶² Refaldy Braif Carundeng, Anna S. Wahongan, Presly Prayogo, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Yang Diredas Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik," *Lex Privatum* 10, no. 1 (2022): 189.

menangani pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara yang sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Prinsip transparansi dimaksudkan guna memastikan bahwa konsumen mempunyai akses yang akurat serta jelas terkait informasi mengenai penyelenggara pinjaman online dan produk yang di tawarkan, Otoritas Jasa keuangan mengharuskan penyelenggara jasa pinjaman online untuk memberi informasi yang sebenarnya, terbuka, tidak menyesatkan dan akurat mengenai produk dalam layanan tersebut. Sebagai Contoh penyelenggara mencantumkan informasi mengenai lokasi baik kantor pusat atau kantor cabang, logo perusahaan, nama sistem elektronik, kinerja pendanaan dan pemberitahuan mengenai pengawasan yang dilaksanakan oleh otoritas jasa keuangan selain itu penyelenggara juga harus menyertakan dengan jelas nama penyelenggara di kantor pusat, kantor cabang, serta dalam sistem internet.

Prinsip perlakuan yang adil, konsumen dalam layanan P2PL wajib diperlakukan dengan setara selaras dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini konsumen berhak memperoleh akses yang sama terhadap produk pinjaman online, prinsip keandalan memastikan konsumen memperoleh hak untuk menerima layanan berkualitas¹⁶³ serta akurat dalam sistem, prosedur, infrastruktur, serta SDM yang kompeten serta profesional yang telah disediakan oleh penyelenggara pinjaman online. Aspek yang tak kalah

¹⁶³ Aulia Rahmatullah, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pada Pinjaman Online Menurut Hukum Ekonomi Syariah," *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 5, no. 1 (2024):9 .

penting adalah keamanan terhadap data konsumen, penyelenggara pinjaman online diwajibkan untuk melindungi data konsumen maka penyelenggara dilarang membagikan data serta informasi konsumen pada pihak ketiga tanpa izin terlebih dahulu. Prinsip penanganan dan pengaduan, dimana konsumen mempunyai hak untuk menyampaikan permasalahan atau keluhan yang dialami tentang pinjaman online. Prinsip Pengaduan dapat diajukan pada penyelenggara pinjaman online selaras dengan POJK No.18/POJK.07/2018 mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan, dengan menerapkan prinsip keamanan data juga penanganan pengaduan yang baik maka konsumen dapat merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan pinjaman online.¹⁶⁴

Pemerintah melalui OJK melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggara P2P *lending* dilakukan secara langsung dan tidak langsung, dalam pasal 110 PJOK No. 10/PJOK.05/2022 ayat 3 menyatakan bahwa pemeriksaan langsung dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku, ayat 4 menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan pengawasan terpadu terhadap Penyelenggara yang merupakan bagian dari konglomerasi keuangan, sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang konglomerasi keuangan. Namun sampai sekarang banyak ditemukan jasa pinjaman online yang melakukan penagihan dengan cara yang mengintimidasi nasabah. Dalam hal ini seharusnya penyelenggara pinjaman online melakukan penagihan terhadap nasabah sesuai dengan tatacara

¹⁶⁴ *Ibid.*, hlm. 10.

penagihan yang diatur dalam Pasal 102 PJOK No. 10/05/2022 tentang layanan yang pada intinya menyatakan bahwa jika Penerima Dana melakukan wanprestasi, Penyelenggara wajib menagih dengan mengirimkan surat peringatan sesuai perjanjian pendanaan antara Pemberi Dana dan Penerima Dana. Surat peringatan harus mencakup total hari penundaan pelunasan, jumlah dana yang belum dibayar atau pokok yang masih terhutang, keuntungan ekonomi dari pendanaan, serta denda yang terutang.

Semestinya penyelenggara tidak melakukan hal yang tidak diperbolehkan, mengenai hal-hal tidak boleh dilakukan oleh penyelenggara termuat dalam Pasal 111 PJOK No.10/PJOK.05/2022 tentang layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi yang pada intinya menyatakan :

- a. Menjalankan usaha selain yang ditetapkan dalam POJK.
- b. Berperan sebagai Pemberi Dana atau Penerima Dana.
- c. Bertindak atas nama Pemberi Dana untuk menyediakan pendanaan atau menawarkan fitur pendanaan otomatis.
- d. Memberikan akses kepada Direksi, Dewan Komisaris, DPS, dan karyawan serta afiliasinya untuk menjadi Pemberi Dana.
- e. Mengizinkan Direksi, Dewan Komisaris, DPS, dan pemegang saham serta afiliasinya untuk menjadi Penerima Dana.
- f. Menyediakan jaminan dalam bentuk apa pun atas kewajiban pihak lain.
- g. Mengeluarkan surat utang.
- h. Mempunyai pinjaman.
- i. Memberikan rekomendasi kepada Pengguna.
- j. Menyebarkan informasi yang tidak benar atau menyesatkan.
- k. Menawarkan layanan secara langsung atau tidak langsung kepada Pengguna atau masyarakat melalui komunikasi pribadi tanpa persetujuan.
- l. Membebankan biaya kepada Pengguna atau masyarakat untuk layanan pengaduan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa POJK No. 10/POJK.05/2022 mengenai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (*Fintech P2P Lending*), yang diterbitkan pada tanggal 15 Juli 2022, menunjukkan komitmen pemerintah untuk memajukan industri keuangan yang komprehensif dan mempermudah akses pendanaan bagi masyarakat. Peraturan ini merupakan penyempurnaan dari regulasi sebelumnya (POJK 77/2016), dengan fokus pada perlindungan hukum preventif bagi nasabah *fintech* P2P. Hal ini tercermin dalam penerapan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data, serta penanganan pengaduan yang efektif.

Penyelenggara *fintech* P2P wajib membagikan kabar yang jujur serta terbuka kepada konsumen tentang produk serta proses layanan, serta memastikan bahwa konsumen diperlakukan secara adil dan mendapatkan layanan yang berkualitas. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab menjaga keamanan data konsumen dan menerapkan prosedur autentikasi yang memadai. OJK melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggara secara langsung dan tidak langsung untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi, dengan mengatur tata cara penagihan yang jelas dan melarang praktik yang dapat merugikan konsumen.

Sebagai langkah pencegahan, OJK sebagai regulator dan pengawas menyediakan layanan bagi konsumen pada perusahaan *fintech* P2P lending yang terdaftar, melalui POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Layanan ini berfungsi

sebagai sarana untuk menerima keluhan konsumen, termasuk potensi kerugian materiil atas produk dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen dari pelaku usaha jasa keuangan. Pasal 7 POJK Nomor 18/POJK.07/2018 menyatakan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan harus menerima dan mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen.

b. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Penyelenggara P2P *lending* di Indonesia diatur dalam dua hal, yaitu bahwa penyelenggara harus menjadi badan hukum Indonesia yang menyediakan, mengelola, serta menjalankan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi.¹⁶⁵ Penyelenggara juga wajib berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas atau Koperasi. Hal tersebut menandakan bahwa penyelenggara P2P *lending* sebagai entitas bisnis yang beroperasi di Indonesia wajib patuh terhadap UUPK.

Hak-hak konsumen sebagai pihak yang memakai layanan jasa yang diatur dalam UUPK antara lain dapat disimpulkan sebagai berikut :¹⁶⁶

- 1) Hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengkonsumsi barang/jasa.
- 2) Hak memilih dan memperoleh barang/jasa sesuai nilai, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan.

¹⁶⁵ Tatang Odjo Suardja Wulandani, "Perjanjian Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi (FINTECH) Dihubungkan Dengan KUHPERDATA Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Journal Yustitia* 06, no. 2 (2020): 202.

¹⁶⁶ Aulia Rahmatullah, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pada Pinjaman Online Menurut Hukum Ekonomi Syariah," *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 5, no. 1 (2024): 12-13.

- 3) Hak informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang/jasa.
- 4) Hak menyampaikan pendapat dan keluhan tentang barang/jasa.
- 5) Hak advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa konsumen yang layak.
- 6) Hak pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak diperlakukan dengan benar, jujur, dan tidak diskriminatif.;
- 8) Hak kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang/jasa tidak sesuai perjanjian

Berdasarkan uraian tersebut, bisa dipahami bahwa dalam UUPK mengatur regulasi bagi penyelenggara P2P *lending* di Indonesia mewajibkan untuk berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas atau Koperasi yang beroperasi secara legal dan patuh terhadap aturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan agar penyelenggara P2P *lending* wajib mematuhi standar perlindungan konsumen yang diatur untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dalam menggunakan layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi.

2. Pelindungan Hukum represif

Pelindungan hukum represif dilakukan sesudah terjadi sengketa diantara para pihak pelindungan represif meliputi penerapan sanksi contoh denda, penjara

atau hukuman tambahan lainnya kepada pihak yang terlibat dalam sengketa.¹⁶⁷ Yang memberikan sanksi-sanksi tersebut adalah badan peradilan yang berwenang secara absolut ataupun relatif. Penyelesaian sengketa bisa dilaksanakan melalui litigasi atau non litigasi. Penyelesaian sengketa litigasi ditangani melalui pengadilan dan non litigasi melalui BPSK. BPSK memiliki tugas untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau konsiliasi atau arbitase. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melaksanakan pengawasan terhadap klausula baku. Bilamana penyelenggara melanggar peraturan yang berlaku maka penyelenggara bisa dikenakan sanksi seperti teguran tertulis, pembatasan aktivitas usaha dan pencabutan izin.¹⁶⁸

Dengan demikian bisa dipahami bahwa perlindungan hukum represif dalam penyelesaian sengketa konsumen terjadi setelah terjadinya perselisihan antara pihak-pihak terlibat. Hal ini melibatkan penerapan sanksi seperti denda, penjara, atau sanksi lainnya yang ditetapkan oleh badan peradilan yang berwenang. Penyelesaian sengketa bisa dilakukan melalui litigasi di pengadilan atau melalui badan non-litigasi seperti BPSK.

Adanya perlindungan hukum tersebut diharapkan para pihak terkait yang terikat dalam *fintech* P2P mendapatkan jaminan kepastian hukum dan memastikan hak dan kewajiban setiap pihak dapat terwujud. Dengan adanya perlindungan hukum dapat meminimalisir dan menyelesaikan permasalahan sengketa terkait *fintech* P2P.

¹⁶⁷ Aulia Rahmatullah, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pada Pinjaman Online Menurut Hukum Ekonomi Syariah," *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 5, no. 1 (2024):10.

¹⁶⁸ Kalsum Fais, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi," *Al-Adl: Jurnal Hukum* 13, no. 1 (2021): 76.

Berdasarkan yang di sampaikan oleh Bapak Wawan, selaku Wakil Ketua BPSK Karawang, terdapat beberapa saran yang disampaikan untuk meminimalisir risiko kerugian dan permasalahan dalam layanan *fintech* P2P. Beliau menyarankan agar konsumen tidak sembarangan mengklik atau menyetujui sesuatu yang terkait dengan perjanjian tanpa memahami secara mendalam. Penting untuk membaca dengan teliti dan bertanya kepada pelaku usaha melalui chat atau email jika ada ketidakpahaman terkait klausula baku perjanjiannya.

Bapak Wawan juga menekankan perlunya pendampingan dari orang yang memahami hukum dalam proses penandatanganan atau persetujuan. Jika merasa dirugikan atau mengalami kerugian, konsumen disarankan untuk segera mengajukan gugatan ke BPSK untuk penyelesaian lebih lanjut. Saran-saran ini penting untuk melindungi konsumen dan memastikan bahwa hak-hak mereka terjaga dengan baik dalam menggunakan layanan *fintech* P2P.