



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DEBITUR TERHADAP KASUS PINJAMAN ONLINE DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sabrina Mina Nurrahmah

Univesitas Trunojoyo Madura

Sabrinanurahma2@gmail.com

Al Hambra Bilal Makayasa

Universitas Trunojoyo Madura

Korespondensi penulis: Senopati279@gmail.com

Abstrak. *Financial Technology (Fintech) adalah bentuk dari kemajuan teknologi yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi secara online termasuk dalam kegiatan perjanjian pinjam meminjam secara online yang berbasis peer to peer lending, masalah timbul ketika dalam kasus ini Debitur melakukan wanprestasi sehingga kasus pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha (kreditur) kerap kali terjadi dalam prosedur penagihannya. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif normatif yang memfokuskan kajian pada peraturan hukum yang menggunakan literatur sebagai konsep, teori serta pendapat para ahli hukum pada permasalahan yang dianalisis. Perlindungan hukum bagi debitur terhadap kasus pinjaman online jika ditinjau dari hukum perlindungan konsumen digolongkan menjadi 2 (dua) yakni perlindungan hukum preventif dan represif dalam regulasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*

Kata Kunci: *Perjanjian, Pinjaman Online, Financial Technology (Fintech), Perlindungan Konsumen.*

Abstract. *Financial Technology (Fintech) is a form of technological progress that makes it easier for people to transact online, including in online lending and borrowing agreement activities based on peer to peer lending. Problems arise when in this case the Debtor commits a default resulting in a case of violation of consumer rights. by business actors (creditors) often occurs in their collection procedures. This research was conducted using a normative descriptive method which focuses the study on legal regulations using literature as concepts, theories and opinions of legal experts on the problems analyzed. Legal protection for debtors in online loan cases, if viewed from consumer protection law, is classified into 2 (two), namely preventive and repressive legal protection in the regulations of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

Keywords: *Agreement, Online Loans, Financial Technology (Fintech), Consumer Protection.*

PENDAHULUAN

Pinjam meminjam adalah hal yang lumrah dilakukan oleh Masyarakat, mengingat kebutuhan hidup yang kian meningkat namun tidak diimbangi dengan hasil pendapatan finansial untuk memenuhi kebutuhan hidup. Di era modern sekarang perkembangan teknologi begitu pesat memudahkan segala pekerjaan manusia dalam segala bidang, salah satu kemudahan yang ditawarkan oleh kemajuan teknologi ini adalah *Financial Technology (Fintech)* yang merupakan salah satu alternatif untuk memudahkan kegiatan pinjam meminjam secara online yang berbasis *peer to peer lending (P2PL)*. Dengan latar belakang terdesaknya kebutuhan finansial yang harus dipenuhi, banyak Masyarakat yang mulai tergiur dengan kemudahan teknologi ini, terlebih lagi para Kreditur yang merayu memberikan syarat-syarat yang begitu

Received Oktober 30, 2023; Revised November 2, 2023; Desember 01 2023

** Sabrina Mina Nurrahmah, Senopati279@gmail.com*

mudah, dan masalah muncul saat Debitur tidak bisa memenuhi prestasinya. Bukannya memberikan kemudahan, namun sebaliknya memberikan dampak yang begitu merugikan Debitur, karena seringkali Kreditur memberikan bunga yang begitu besar sehingga Debitur tidak bisa membayar cicilan tersebut. Ketika Debitur melakukan wanprestasi, tidak jarang Kreditur melayangkan berbagai terror pada korban yang dapat membuat korbannya tidak nyaman bahkan pada beberapa kasus korban sampai memilih untuk mengakhiri hidupnya karena tidak kuat menanggung malu, penagihan pinjaman juga dilakukan dengan cara melakukan intimidasi terhadap peminjam dan orang terdekat peminjam seperti keluarga atau teman dekat. Pada kasus ini para *debt collector* mengakses kontak peminjam untuk menyebarkan dan menelpon ke semua nomor kontak yang terdapat di ponsel peminjam sehingga menyebabkan tercemarnya nama baik peminjam. Maka dengan hal tersebut para kreditur melakukan pelanggaran terhadap UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena telah mengakses data pribadi peminjam untuk melakukan intimidasi terhadap peminjam.

Eksistensi aplikasi pinjaman online berbasis *peer to peer lending* adalah sah secara hukum, diatur dalam POJK No.77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Walaupun sudah mempunyai regulasi hukum, namun masih terdapat kekosongan hukum pada peraturannya, kekosongan ini dimanfaatkan oleh pihak yang ingin memperoleh keuntungan yang jauh lebih banyak melalui cara yang tidak sesuai. Maka dengan hal tersebut terdapat perlindungan terhadap konsumen.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap konsumen (Sidobalok 2014:39). Perlindungan Konsumen di atur dalam Pasal 8 ayat 1 POJK 10/2022 menjabarkan mengenai penyelenggara yang melaksanakan kegiatan usaha LPBBTI harus lebih dulu mendapatkan izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Salah satu kasus yang terjadi dan menyita perhatian Masyarakat adalah kasus pengguna pinjaman online AdaKami yang diduga bunuh diri setelah diterror *debt collector* sampai kasus ini viral di media sosial seperti Instagram dan X membuat Otoritas Jasa Keuangan turun tangan menangani kasus tersebut.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjabaran diatas, dapat diambil rumusan masalah yaitu: bagaimana perlindungan hukum bagi para Debitur terhadap kasus pinjaman online jika ditinjau dari hukum perlindungan konsumen?

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif normatif, yaitu penulisan yang memfokuskan pada kajian pada peraturan hukum yang menggunakan literatur sebagai

konsep, teori serta pendapat para ahli hukum pada permasalahan yang dianalisis. Sumber data memakai bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier dengan menelaah beberapa literatur seperti jurnal-jurnal hukum, buku-buku ilmiah serta peraturan perundang-undangan. Dari bahan bacaan yang didapat kemudian dianalisis secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Financial Technology atau *Fintech* merupakan salah satu pengembangan teknologi keuangan untuk keperluan finansial agar dalam segala prosesnya bisa menjadi lebih praktis. Salah satu dari jenis *Fintech* adalah *peer to peer lending* (P2PL) dimana jenis ini memudahkan seseorang dapat meminjam uang tanpa proses yang berbelit-belit dan tidak lagi harus melewati prosedur yang panjang seperti yang diterapkan pada Bank Konvensional dan Koperasi. Hal ini menjadi pilihan mudah untuk Masyarakat sehingga *Fintech Lending* berkembang pesat ditengah kebutuhan Masyarakat yang kian meningkat namun tidak diimbangi dengan pendapatan finansialnya. Sayangnya Pinjaman Online tersebut memunculkan banyak permasalahan terutama pada sisi perlindungan konsumennya.

Pada dasarnya setiap pelaku usaha tidak akan mampu berkembang dan bersaing tanpa bantuan para konsumen. Akan tetapi pada praktiknya para konsumen sering sekali dirugikan oleh pelaku usaha namun konsumen biasanya segan untuk menuntut kerugian yang mereka derita kepada pelaku usaha, hal ini disebabkan karena para konsumen beranggapan bahwa mereka adalah pihak yang sangat lemah. Sehingga dengan adanya anggapan ini maka dibuatlah hukum perlindungan konsumen.¹ Hukum perlindungan konsumen yang diberlakukan di Indonesia mempunyai payung hukum yang pasti untuk melindungi hak-hak konsumen seperti yang tertera pada Pasal 1 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: "*Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.*"² Regulasi pasal tersebut diharapkan dapat mencegah tindakan sewenang-wenang dari pelaku usaha kepada konsumen.

Perlindungan hukum bagi para debitur terhadap kasus pinjaman online jika ditinjau dari hukum perlindungan konsumen dapat digolongkan menjadi 2 (dua) kategori, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif.

Perlindungan preventif bertujuan guna mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, termasuk debitur pinjaman online. Perlindungan preventif tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam konteks pinjaman online, perlindungan preventif dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:

- a. Penerapan peraturan perundang-undangan yang mengatur pinjaman online, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi. POJK ini mengatur berbagai hal

¹ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS: 2018), hal. 38.

² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 ayat (1).

- menyangkut pinjaman online, termasuk persyaratan untuk melakukan pinjaman online, prosedur pemberian pinjaman online, serta perlindungan konsumen.
- b. Sosialisasi serta edukasi pada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dalam pinjaman online. Sosialisasi ini bisa dilakukan berbagai pihak, misalnya pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, dan masyarakat sipil.
 - c. Pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha pinjaman online yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan serta penegakan hukum tersebut bisa dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau (OJK) dan instansi yang berhubungan lainnya.

Sedangkan, perlindungan represif bertujuan guna memberikan perlindungan terhadap konsumen yang telah dilanggar hak-haknya. Perlindungan represif diatur didalam pasal 55-57 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. Pasal 55 UUPK mengatur bahwa konsumen yang dirugikan akibat pelanggaran hak-haknya bisa mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. Pasal 56 UUPK mengatur bahwa konsumen yang dirugikan akibat pelanggaran hak-haknya bisa mengajukan laporan kepada instansi yang berwenang untuk menindaklanjutinya.

Dalam konteks pinjaman online, perlindungan represif dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:

- a. Pengajuan gugatan ganti rugi kepada pengadilan. Gugatan ganti rugi ini dapat diajukan oleh debitur pinjaman online yang merasa dirugikan akibat pelanggaran hak-haknya, seperti pelanggaran terhadap ketentuan perjanjian pinjaman, pelanggaran terhadap perlindungan data pribadi, atau pelanggaran terhadap ketentuan perundang-undangan.
- b. Pengaduan kepada OJK. OJK dapat menindaklanjuti pengaduan debitur pinjaman online yang merasa dirugikan akibat pelanggaran hak-haknya. OJK dapat memberikan sanksi kepada pelaku usaha pinjaman online yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun sanksi yang dikenakan pada pelaku usaha jika telah melanggar hak-hak konsumen dalam kasus pinjaman online menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 adalah berupa sanksi administratif dan sanksi pidana.

Sanksi administratif yang diperoleh adalah sebagai berikut;

1. Peringatan tertulis, diberikan terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran ringan.
2. Denda, diberikan terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran sedang sampai berat. Besaran denda ditetapkan oleh OJK.
3. Pembekuan kegiatan usaha, diberikan terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran berat dimana hal tersebut berpotensi menimbulkan kerugian yang besar terhadap konsumen.

4. Pencabutan izin usaha. Diberikan terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran berat yang hal tersebut tidak dapat diperbaiki atau ditoleransi yang menyebabkan kerugian besar bagi konsumen.

Sedangkan, sanksi pidana yang dapat diperoleh adalah pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah), pidana ini dapat dikenakan terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran berat yang dimana telah memenuhi unsur-unsur tindak pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum bagi para debitur terhadap kasus pinjaman online telah ada regulasinya untuk mencegah ataupun menindaklanjuti pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Namun, dalam praktiknya, perlindungan hukum bagi debitur pinjaman online masih belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, antar lain:

- a. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak konsumen dalam pinjaman online.
- b. Lemahnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha pinjaman online.
- c. Rendahnya tingkat kesadaran pelaku usaha pinjaman online untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Analisis kasus pelanggaran hak-hak konsumen pengguna layanan Pinjaman Online

Pada kasus pengguna pinjaman online (AdaKami) yang diduga bunuh diri setelah diterror penagih utang atau *debt collector* dari pihak Perusahaan pinjaman online (AdaKami), Pada 17 September 2023, dalam utas media sosial yang muncul di X menjelaskan kronologi kasus nasabah AdaKami, Diketahui korban adalah seorang pria yang telah memiliki seorang istri dan memiliki anak Perempuan berusia 3 (tiga) tahun. Korban tersebut diduga meminjam uang pada AdaKami sejumlah Rp. 9.400.000,00.- (Sembilan juta empat ratus ribu rupiah). Namun, ia harus mengembalikan pinjaman tersebut sekitar Rp. 18.000.000,00.- (Delapan belas juta rupiah) sampai Rp. 19.000.000,00.- (Sembilan belas juta rupiah) yang dihitung sebagai bunga atau biaya administrasi. Akibat korban tidak dapat membayar cicilan tersebut, serangkaian terror masuk dari *debt collector* AdaKami dengan membombardir telepon kantor korban yang adalah seorang *honorer* disalah satu instansi pemerintahan yang pada akhirnya memicu pemecatan korban. Setelah pemecatan tersebut terjadi, korban dikatakan menerima serangkaian terror berupa order fiktif, dimana sehari korban bisa didatangi oleh 5 (lima) sampai 6 (enam) *driver* ojek online berbeda yang mengantarkan pesanan makanan dan minuman. Hal ini menjadi pemicu korban terkena depresi dan kemudian memilih mengakhiri hidup. Bahkan, setelah korban sudah meninggal orderan fiktif tersebut masih terus berlanjut. Setelah viral, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) langsung memanggil jajaran petinggi pinjol AdaKami untuk mengklarifikasi kasus nasabah mereka yang bunuh diri serta mempertimbangkan langkah yang tepat untuk menangani kasus tersebut.

Dari kasus diatas, jika berdasarkan pada regulasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang memiliki asas hukum;

- a. Asas manfaat;
- b. Asas keadilan;
- c. Asas keseimbangan;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- e. Asas kepastian hukum;

Dapat diketahui bahwa pengguna layanan Pinjaman Online mempunyai hak yang harus diperhatikan oleh Perusahaan Pinjaman Online, tetapi pada kasus ini hak tersebut justru dilanggar. Perusahaan AdaKami telah melanggar hak-hak konsumen seperti yang telah dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu mengenai hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan layanan tersebut, serta hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur dan tidak diskriminatif.

Jika di tinjau dari pasal 4 ayat (3) yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai produk dan/atau jasa yang ditawarkan atau diperdagangkan. AdaKami selaku pelaku usaha diduga telah melakukan pelanggaran terhadap pasal tersebut, hal ini diketahui dari adanya dugaan bahwa AdaKami tidak memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai suku bunga dan biaya layanan yang dikenakan kepada nasabah. Informasi yang tidak transparan tersebut dapat mengakibatkan nasabah tidak dapat memahami dengan jelas hak dan kewajibannya sebagai konsumen, sehingga dapat menjadi salah satu faktor yang mendorong nasabah untuk mengambil tindakan yang membahayakan diri sendiri.

Kasus tersebut juga telah melanggar pasal 2 ayat (1), AdaKami sebagai pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terhadap prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Hal ini terlihat pada dugaan terror penagihan yang dilakukan oleh petugas penagihan (debt collector) terhadap nasabah AdaKami. Terror yang dilakukan Pihak AdaKami telah menimbulkan tekanan psikologis kepada nasabah, bahkan dapat menyebabkan nasabah terdorong untuk melakukan suatu tindakan yang membahayakan diri sendiri, Seperti mengakhiri hidupnya.

Selanjutnya AdaKami juga melanggar prinsip keamanan terhadap keselamatan jiwa,raga,dan harta benda konsumen. Berdasarkan pasal 7 ayat (1) yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas keamanan, keselamatan, dan Kesehatan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan atau / jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan. AdaKami selaku pelaku usaha diduga telah melakukan pelanggaran terhadap prinsip keamanan terhadap keselamatan jiwa raga dan harta benda konsumen. Hal ini terlihat dari adanya dugaan bahwa AdaKami telah menimbulkan resiko terhadap keselamatan jiwa,raga dan harta

benda nasabah melalui tindakan terror penagihan yang dilakukan oleh petugas penagihan AdaKami.

Jika ditinjau dari regulasi POJK No.77/POJK.01/2016 kasus tersebut disebabkan oleh tindakan penagihan yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dalam peraturan tersebut diatur bahwa penyelenggaraan *fintech lending* atau Pinjaman Online dilarang melakukan penagihan dengan cara:

- a. Mengancam atau mempermalukan nasabah;
- b. Menggunakan kekerasan fisik maupun verbal;
- c. Menyebarkan data pribadi terkait proses penagihan;
- d. Melakukan penagihan diluar jam kerja, hari libur, atau tempat ibadah;
- e. Melakukan penagihan ditempat kerja atau tempat tinggal nasabah tanpa persetujuan nasabah.

Sedangkan pada kasus ini, *debt collector* AdaKami melakukan penagihan dengan cara melakukan penagihan ditempat kerja nasabah serta menggunakan kata-kata kasar dan intimidatif. tindakan-tindakan tersebut jelas melanggar peraturan OJK yang telah ditetapkan karena hal ini dapat menyebabkan nasabah merasa tertekan, cemas, dan putus asa sehingga dapat mendorong terjadinya bunuh diri.

KESIMPULAN

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi para Debitur pada kasus Pinjaman Online jika ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen dapat digolongkan menjadi dua, yaitu perlindungan preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen termasuk Debitur pinjaman online, dan perlindungan represif yang bertujuan untuk menyelesaikan perkara antara Debitur dan Kreditur yang telah terjadi. Jika pelaku usaha telah melanggar hak-hak konsumen maka dapat dikenakan sanksi berupa sanksi administratif dan sanksi pidana.

SARAN

Menurut analisis kasus pelanggaran hak-hak konsumen pengguna layanan Pinjaman Online yang diuraikan diatas, saran yang dapat diberikan guna mencegah terjadinya kasus serupa di masa mendatang, yaitu OJK perlu meningkatkan pengawasan kepada penyelenggara *fintech lending* termasuk dalam hal penagihan, penyelenggaraan *fintech lending* perlu meningkatkan edukasi terhadap masyarakat tentang prosedur penagihan yang sesuai dengan peraturan OJK, serta masyarakat perlu lebih berhati-hati dalam mengajukan pinjaman online, dan memahami resiko yang bisa terjadi dikemudian hari.

DAFTAR REFRENSI

Buku

Muthiah, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS.

Jurnal

Andi Arvian Agung, E. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pinjaman Online. *Alauddin Law Development Journal*, 432-444.

Arvante, J. Z. (2022). Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online. *IPMHI Law Journal*.

Fais, K. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Tegnologi Informasi. *Al Adl Jurnal Hukum*, 70-90.

Ni Made Eka Pradnyawati, I. N. (2021). Perjanjian Pinjaman Online Berbasis Financial Technology (FINTECH). *Jurnal Konstruksi Hukum*, 320-325.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

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

Berita Artikel

Wicaksono, A. (2023). *Kronologi Viral Dugaan Pengguna AdaKami Bunuh Diri*, OJK *Selidiki*. Indonesia: CNN Indonesia.