

Perlindungan Konsumen Terhadap Jaminan dan Kenyamanan Konsumen Pada Pinjaman Online

Debby Berliana Putri
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ARTICLE INFO

Article history:

DOI:

[10.30595/pssh.v17i.1112](https://doi.org/10.30595/pssh.v17i.1112)

Submitted:

June 15, 2024

Accepted:

June 20, 2024

Published:

July 30, 2024

Keywords:

Online Loans, Consumer
Protection, Guarantees,
Consumers

ABSTRACT

Online loans have become a significant part of today's digital economy, providing quick and easy access to additional funds. However, this growth also raises concerns about consumer protection regarding collateral and convenience in online loan transactions. This paper explores various aspects of consumer protection in the context of online lending, with a focus on assurance and consumer convenience. Through a literature review, it was found that there are significant challenges faced by consumers in understanding and protecting their rights in online loan transactions. Although there are regulations governing this industry, implementation is still uneven and sometimes inadequate. In addition, product complexity and unclear information provided to consumers often create obstacles to achieving adequate protection.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Corresponding Author:

Debby Berliana Putri

Faculty of Law, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Kembaran, Banyumas, Jawa Tengah 53182, Indonesia.

Email: debbyberliana03@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah Negara yang cukup banyak adat istiadat dan budayanya. Hal ini juga berpengaruh kepada perkembangan teknologi yang cukup pesat dan menjadi hal yang harus diperhatikan di dalam bidang Hukum itu sendiri. Bagaimana Hukum harus mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah entah sampai kapan. Hukum harus tetap ada untuk memberikan arahan dan batasan bagi Masyarakat yang menjadi salah satu anggota di suatu negara. Menaati hukum yang telah diatur oleh negara itu sendiri. Hal ini berhubungan dengan Hukum yang ada di Indonesia.

Di mana Hukum yang Indonesia punya sudah banyak sekali. Mulai dari mengatur kejahatan, lalu lintas, hingga mengatur hidup tiap orang. Aturan-aturan yang dimiliki oleh Indonesia dapat terbilang cukup, untuk diukur sebagai ukuran negara berkembang. Walaupun memang pada kenyataannya, banyak sekali hal yang menyimpang dari hukum yang sudah diatur dan yang melakukannya pun pelaku hukum itu sendiri. Banyak sekali peraturan dan aturan yang memang sudah seharusnya untuk mulai dirombak atau diubah sesuai dengan perkembangan budaya, kultur dan teknologi. Permasalahan- permasalahan yang ada pada era teknologi ini tidak bisa disamakan dengan era sepuluh tahun lalu, dua puluh tahun yang lalu atau mungkin lebih lama lagi. Hukum harus mengikuti perkembangan era yang ada. Menyesuaikan apa yang sedang terjadi dan telah terjadi.

Tak dapat dipungkiri bahwa hukum yang Indonesia miliki masih banyak sekali yang sama atau masih pada hukum yang berasal dari zaman penjajahan Belanda. Terutama Hukum Perdata yang di mana masih banyak Peraturan-Peraturan yang belum diubah sampai saat ini. Padahal permasalahan Perdata sendiri sudah bukan

hanya berbasis offline yang di mana membahas mengenai sengketa tanah, sewa menyewa, jual beli dan sebagainya yang sudah diatur di KUHPerdara. Tapi juga permasalahan berbasis online yang semakin banyak ada. Negara Indonesia harus terus mengikuti perkembangan zaman dan teknologi untuk menjadi Negara yang maju seperti Belanda, Jepang, Jerman dan Negara lainnya yang menggunakan sistem civil law.

Maka dari itu banyak sekali perubahan-perubahan yang harus dilakukan, terutama mengenai Hukum Perdata. Pijaman Online atau banyak orang menyebutnya Pinjol ini juga adalah salah satu contoh kasus atau permasalahan yang biasanya masuk ke dalam persengketaan Keperdataan dan permasalahan ini sulit untuk disesuaikan dengan KUHPerdara yang di mana berisikan Hukum Perdata lama. Cukup sulit untuk mencari perlindungan atau sanksi dari permasalahan-permasalahan yang berbasis Pinjol ini.

Dalam era digital yang semakin maju, kemajuan teknologi telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk cara kita mengakses layanan keuangan. Salah satu perubahan signifikan yang terjadi adalah pertumbuhan pesat industri pinjaman online. Pinjaman online telah menjadi alternatif yang populer untuk mendapatkan dana tambahan, dengan menawarkan proses yang cepat, mudah, dan seringkali tanpa jaminan fisik yang diperlukan. Namun, seperti halnya dengan perkembangan industri baru lainnya, pertumbuhan ini juga membawa risiko dan tantangan, terutama terkait dengan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam setiap sistem keuangan yang sehat dan berfungsi. Hal ini menjadi lebih krusial dalam konteks pinjaman online, di mana transaksi seringkali dilakukan secara virtual tanpa adanya pertemuan langsung antara pihak pemberi pinjaman dan peminjam. Perlindungan konsumen dalam konteks pinjaman online tidak hanya berkaitan dengan aspek legalitas dan regulasi, tetapi juga mencakup jaminan terhadap keamanan, privasi, dan kenyamanan konsumen selama proses transaksi. Dalam tulisan ini, kami akan mengeksplorasi lebih lanjut tentang perlindungan konsumen terhadap jaminan dan kenyamanan konsumen dalam konteks pinjaman online. Kami akan menyelidiki tantangan yang dihadapi oleh konsumen dalam memahami dan melindungi hak-hak mereka dalam transaksi pinjaman online, serta mengevaluasi efektivitas regulasi yang ada dalam melindungi kepentingan konsumen. Selain itu, kami akan mengeksplorasi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam industri pinjaman online, termasuk peran kesadaran Dengan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan peluang dalam perlindungan konsumen dalam konteks pinjaman online, diharapkan bahwa langkah-langkah yang tepat dapat diambil untuk memastikan bahwa konsumen dapat mengakses layanan keuangan dengan aman, nyaman, dan berkelanjutan

2. METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian Yuridis Normatif. Jenis penelitian Yuridis Normatif dipergunakan di dalam penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada. Atau dengan kata lain yaitu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau nyata yang telah terjadi di masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui dan menemukan fakta- fakta dan data yang dibutuhkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendidikan konsumen harus menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan perlindungan konsumen dalam pinjaman online. Kampanye informasi dan penyuluhan yang luas perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan risiko yang terkait dengan pinjaman online. Pemerintah, LSM, dan sektor swasta dapat bekerja sama dalam mengembangkan program pendidikan konsumen yang efektif dan menyediakan sumber daya yang diperlukan bagi konsumen yang membutuhkan bantuan. Perlindungan konsumen dalam pinjaman online membutuhkan penegakan hukum yang lebih kuat dan efektif terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh penyedia layanan. Regulator harus meningkatkan pengawasan dan inspeksi terhadap penyedia layanan untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang ada dan menindak pelanggaran dengan tegas.

Diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan transparansi informasi dalam produk dan layanan pinjaman online. Penyedia layanan harus mengkomunikasikan informasi secara jelas dan mudah dipahami kepada konsumen, termasuk biaya, bunga, dan risiko yang terkait. Regulator juga perlu meninjau kembali regulasi yang ada dan memperbarui standar transparansi informasi yang diperlukan untuk memastikan bahwa konsumen dapat membuat keputusan yang lebih baik dan terinformasi.

Pembahasan mengenai hukum dan ekonomi menjadi sebuah kajian yang sangat kompleks dan komprehensif apabila dikaitkan dengan arah pembangunan hukum yang semakin berfokus pada paradigm ekonomi. Antara hukum dan ekonomi masing-masing merupakan suatu aspek yang saling berkaitan dan saling membutuhkan satu sama lain. Korelasinya dapat dipahami dengan aktivitas ekonomi yang selalu mengejar keuntungan yang sebesar- besarnya perlu dibatasi dengan aturan hukum agar tidak terjadi kegiatan ekonomi yang illegal yang mana dapat memberikan kekacauan dan kerugian di antara *Stakeholder* perekonomian. Maka dari itu dalam perkembangan teknologi yang berjalan saat ini berbagai macam bentuk baru kegiatan dalam perekonomian haruslah dapat selalu terakomodasi dalam sistem pengaturan hukum di suatu negara. Salah satu perkembangan

kegiatan dalam bidang ekonomi yang memanfaatkan perkembangan teknologi adalah terkait kegiatan pinjaman online atau dikenal dengan fintech *peer to peer lending*.

Pinjaman online atau fintech *peer to peer lending* saat ini sedang banyak diminati dan berkembang di Indonesia. Hal ini disebabkan karena, layanan pinjaman online dinilai lebih memudahkan masyarakat. Fintech atau Financial Technology merupakan suatu bentuk baru yang memadukan perkembangan teknologi dengan fitur jasa keuangan. Fintech merupakan suatu evolusi lembaga keuangan konvensional yang tidak memerlukan gedung sebagai tempat fisiknya. Dengan ciri khas tersebut akhirnya perkembangan perusahaan terdaftar yang berbasis Financial Technology di Indonesia pada tahun 2016 meningkat hingga 165 perusahaan terdaftar. Subjek atau pelaku dalam kegiatan bisnis terdiri dari pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha adalah “Setiap orang perorangan atau badan baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah

Indonesia baik sendiri sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Sedangkan konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan. Pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya membutuhkan konsumen begitu juga sebaliknya konsumen membutuhkan pelaku usaha. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam menjalankan kegiatan usahanya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK dan peraturan perundang undang lainnya yang mengautr hak konsumen. Pengawasan khusus terkait pinjaman online juga diatur melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Menurut Pasal 1 ayat (6) POJK No. 77/POJK.01/2016 menentukan bahwa: “Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah badan hukum Indonesia yang menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.” Pasal 2 ayat (2) POJK No.77/POJK.01/2016 menentukan, bahwa “Badan hukum Penyelenggara berbentuk: perseroan terbatas; atau koperasi.” Selanjutnya pada Pasal 7 POJK No.77/POJK.01/2016 menentukan, bahwa “penyelenggara wajib mengajukan pendaftaran dan perijinan kepada OJK.” Berdasarkan ketentuan tersebut, maka penyelenggara dalam pinjaman online harusnya badan hukum berbentuk PT ataupun koperasi dan wajib mendaftarkan dan mendapat ijin dari OJK. Kemudahan pemberian dana pinjaman kepada debitur dengan ketentuan dan persyaratan yang mudah membuat banyak orang tertarik dan menjadi debitur. Banyaknya minat dari para debitur inilah, menyebabkan tumbuh pesatnya perusahaan pinjaman online, namun tidak diiringi dengan pendaftaran dan mengajukan ijin kepada OJK, sehingga perusahaan tersebut dapat dikatakan illegal.

Pada November 2018 lalu, Dirjen Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) sempat mengatakan masyarakat tidak perlu takut untuk meminjam ke pinjol ilegal, karena setelah melakukan peminjaman tidak perlu melakukan pembayaran. Pernyataan Dirjen Kemenkominfo diatas menimbulkan pertanyaan tersendiri, apakah ini berarti masyarakat boleh melakukan peminjaman ke pinjol ilegal, dan tidak perlu melakukan kewajiban pembayaran hutang. Pernyataan tersebut jika dilihat dari sudut pandang terminologi dan peraturan pinjam meminjam seperti tidak sesuai. Dari pernyataan tersebut terdapat isu hukum yang akan selalu menarik dibahas, karena terdapat peristiwa perbuatan hukum, dalam hal ini pinjam meminjam yang melibatkan pihak ilegal yaitu pinjol ilegal. Ketentuan pinjam meminjam sendiri diatur dalam Pasal 1754 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa pinjam pakai habis adalah suatu perjanjian, yang menentukan pihak pertama yang mengajukan barang yang dapat diselesaikan terpakai kepada pihak kedua dengan persyaratan kedua akan membawa barang-barang ke jumlah pertama dan jumlah kedua. Perusahaan pinjol sebagai penyelenggara wajib mengajukan pendaftaran dan perizinan kepada OJK. Setelah terdaftar di OJK, perusahaan pinjol wajib mengajukan permohonan izin dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun sejak tanggal terdaftar di OJK. Dalam POJK ini terdapat beberapa klausul yang membuat perusahaan pinjol dapat diawasi secara berkala oleh OJK yaitu: (1) Perusahaan pinjol wajib menyediakan rekam jejak audit terhadap seluruh kegiatannya di dalam Sistem Elektronik Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi untuk keperluan penegakan hukum, penyelesaian sengketa, verifikasi; (2) Perusahaan pinjol wajib menyerahkan laporan bulanan dan tahunan yang memuat kinerja keuangan, kinerja, pengaduan pengguna.

Contoh lain pinjol Amarnya yang juga terdaftar di OJK, Amarnya fokus melayani masyarakat yang unbanked, terutama menasar kelompok ibu-ibu yang memerlukan modal usaha. Di Amarnya proses peminjaman sebagai berikut: (1) Peminjam menghubungi petugas layanan terdekat; (2) Petugas pinjol amarnya menilai kelayakan usaha peminjam dengan melakukan survey langsung, mengarahkan peminjam membentuk kelompok, memberikan pelatihan terkait pengelolaan modal dan kedisiplinan pengembalian; (3) Penilaian peminjam juga dilakukan menggunakan credit scoring; (4) Selama pembiayaan peminjam wajib mengikuti pertemuan mingguan bersama kelompoknya. Sejak periode Agustus 2018 hingga akhir 2019 tercatat sudah ada 4.020 finansial teknologi ilegal termasuk pinjol ilegal yang diblokir oleh anggota Satgas Waspada Investasi yaitu Kementerian Kominfo. Meski sudah banyak dilakukan pemblokiran, pinjol illegal baru tetap bermunculan, hal ini dimungkinkan karena secara teknologi memang tidak sulit. Secara praktis, developer aplikasi pinjol yang telah

diblokir, dengan mudahnya dapat mendvelop aplikasi pinjol lagi dengan referensi source code aplikasi yang sama (copy paste), melakukan sedikit kustomisasi diakhir dengan memberikan nama/brand pinjol online baru. Untuk studi banding, Data China Banking and Insurance Regulatory Commission yang dikutip dari Reuters, pada bulan Oktober 2019 lalu, jumlah perusahaan pinjol hanya tersisa 247, turun drastis dari tahun 2015 yang menjadi puncaknya dengan jumlah 6000 perusahaan pinjol.²³ Penurunan drastis tersebut disebabkan karena banyaknya pinjol ilegal yang beroperasi, melakukan fraud, tidak menerapkan lending risk dan sebab lainnya.

Dalam Survey Pengguna Pinjol diketahui lebih dari 50% responden mengajukan pinjaman online untuk keperluan sehari-hari, lalu diikuti dengan keperluan untuk modal usaha. Lalu lebih dari 80% responden mengajukan pinjaman online karena proses yang cepat, dan diikuti dengan persyaratan yang mudah. Hasil penelitian studi banding dengan negara lain, menunjukkan bahwa peminjam Singapura lebih mature, dibandingkan peminjam Indonesia. Di Singapura, peminjaman ditujukan ke sifatnya yang urgent seperti untuk biaya kesehatan, sedangkan di Indonesia peminjaman lebih banyak untuk konsumtif (Gultom, 2021).

Kehadiran aplikasi pinjol memang memberikan alternatif dan kemudahan pinjaman untuk masyarakat, namun juga harus menjadi solusi yang baik. Saat terjadi masalah dengan pinjol ilegal pada umumnya konsumen lebih banyak bersifat pasif dan menerima saja ketika mendapat perlakuan merugikan, yang sudah terlanjur terjerat masalah dengan pinjol ilegal. LBH Jakarta mencatat hingga 2018 terdapat 195 korban pinjol dengan kasus-kasus diantaranya sebagai berikut: korban diminta menari telanjang di atas rel kereta api agar pinjamannya lunas, korban diancam dibunuh karena belum bisa melunasi pinjamannya, korban dipecat oleh atasan, karena pihak pinjol menagih hutang ke atasan, korban terpaksa resign dari kantor, karena malu pihak pinjol menagih ke rekan kerja, korban ditalak cerai, karena pihak pinjol menagih ke mertua, korban melakukan upaya jual ginjal karena terlilit bunga pinjaman sangat besar, korban melakukan upaya bunuh diri dengan minum minyak tanah karena terlilit bunga pinjaman sangat besar.

Di era modern ini, kompleksitas kebutuhan menjadi semakin meningkat. Seiring dengan kebutuhan itu, banyak bermunculan transaksi kegiatan yang berbasis Teknologi mengingat masyarakat sekarang memang cenderung melakukan sebagian besar kegiatannya melalui smartphone dan online. Financial Technology (Fintech) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan dan perkembangan teknologi I tengah-tengah masyarakat. Belanja Online, Ojek Online hingga Pinjaman Online merupakan bagian dari Fintech yang kini tengah populer.

Pinjaman Online (Peer to Peer Lending) merupakan salah satu yang paling berkembang pesat. Kehadiran Pinjaman Online diharapkan memberi kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi ekonomi, membantu kebutuhan masyarakat yang membutuhkan dana tunai dalam waktu singkat, tidak lagi harus melalui prosedur panjang dan dengan syarat yang berat seperti yang ada pada Bank Konvensional maupun Koperasi. Melihat fenomena ini, Pemerintah lalu membuat regulasi terhadap perusahaan-perusahaan Fintech yang menyediakan layanan Pinjaman Online. Regulasi itu dibuat oleh Otoritas Jasa Keuangan melalui Peraturan Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Perlindungan konsumen terhadap jaminan dan kenyamanan pada pinjaman online merupakan isu yang semakin penting seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan finansial digital. Berikut adalah beberapa poin utama yang perlu dibahas:

1. Regulasi dan Kebijakan

Perlindungan konsumen dalam konteks pinjaman online diatur oleh sejumlah regulasi yang bertujuan untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi. Di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengatur layanan pinjaman online. Beberapa peraturan yang relevan antara lain:

- a) Peraturan OJK tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi: Mengatur penyelenggaraan layanan pinjaman online, termasuk aspek transparansi, suku bunga, dan biaya lainnya.
- b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Menjamin hak-hak konsumen dan mengatur kewajiban penyedia layanan untuk memberikan informasi yang benar dan lengkap.

2. Jaminan Keamanan Data

Keamanan data pribadi konsumen merupakan salah satu aspek kritis dalam pinjaman online. Penyedia layanan harus memastikan bahwa data konsumen dilindungi dari kebocoran dan penyalahgunaan. Ini termasuk:

- a) Penggunaan teknologi enkripsi, untuk melindungi data yang disimpan dan dikirim,
- b) Kebijakan privasi yang ketat, untuk memastikan data konsumen hanya digunakan untuk tujuan yang telah disetujui oleh konsumen.

3. Transparansi Informasi

Penyedia layanan pinjaman online harus memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada konsumen, termasuk:

- a) Suku bunga dan biaya tambahan: Konsumen harus diberi informasi tentang total biaya yang harus dibayar, termasuk suku bunga, biaya administrasi, dan denda keterlambatan.

- b) Syarat dan ketentuan: Semua syarat dan ketentuan pinjaman harus dijelaskan dengan jelas, termasuk hak dan kewajiban konsumen.

4. Penyelesaian Sengketa

Mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif sangat penting untuk melindungi konsumen. Penyedia layanan pinjaman online harus memiliki prosedur yang jelas dan mudah diakses untuk menyelesaikan keluhan konsumen. Ini bisa mencakup:

- a) Layanan pelanggan yang responsif: Memberikan layanan pelanggan yang dapat dihubungi dengan mudah dan siap membantu menyelesaikan masalah.
- b) Mediasi oleh pihak ketiga: Jika sengketa tidak dapat diselesaikan secara langsung, konsumen dapat mengajukan keluhan kepada lembaga mediasi yang diakui oleh regulator.

5. Edukasi Konsumen

Edukasi konsumen adalah kunci untuk memastikan konsumen memahami risiko dan manfaat dari pinjaman online. Upaya edukasi ini bisa meliputi:

- a) Kampanye publik: Meningkatkan kesadaran tentang hak dan kewajiban konsumen, serta cara menghindari penyedia layanan pinjaman online yang tidak terpercaya
- b) Informasi di platform: Menyediakan informasi edukatif di platform pinjaman online tentang manajemen keuangan dan risiko pinjaman.

6. Perlindungan dari Praktik Penagihan yang Tidak Etis

Penagihan yang tidak etis, seperti intimidasi dan pelecehan, merupakan masalah yang sering dihadapi konsumen pinjaman online. Regulasi harus mengatur praktik penagihan dan melindungi konsumen dari tindakan yang melanggar hak-hak mereka. Ini termasuk:

- a) Batasan pada jam dan metode penagihan: Menetapkan waktu yang wajar dan metode yang tidak mengintimidasi dalam penagihan utang.
- b) Pelaporan dan sanksi: Memberikan mekanisme bagi konsumen untuk melaporkan praktik penagihan yang tidak etis dan memberikan sanksi kepada penyedia layanan yang melanggar.

Dengan adanya perlindungan yang komprehensif, konsumen dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan layanan pinjaman online. Pemerintah dan regulator harus terus memantau dan menyesuaikan regulasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan dinamika pasar untuk memastikan perlindungan konsumen yang optimal.

Pemahaman dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu dengan cara melakukan pemilihan, penerima-an, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari lingkungan (Herlan dan Yono, 2016). Dengan demikian dapat dipahami bahwa seseorang yang mengalami atau sedang melakukan apa yang diingatkannya kemudian dilakukan dengan tindakan usaha menggerakkan diri terhadap apa yang dipahami dari dalam diri manusia itu sendiri. Hal ini merujuk pada definisi mengerti secara mudah yaitu bebas dari kesulitan atau usaha yang berat.

Terkait dari pengertian sebelumnya maka secara umum pemahaman mengandung makna kemudahan penggunaan kepada sesuatu hal yang dipelajari dari sesuatu pengetahuan dari yang tidak tahu menjadi tahu dan adanya ketertarikan untuk melakukan apa yang dipelajari dan dipahami sebagai usaha dari suatu proses pembelajaran dari bidang yang telusuri oleh manusia itu sendiri, sebagaimana seseorang yakin bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007). Jika seseorang telah mengerti dan paham atau bisa dikatakan menganggap bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya, begitu juga sebaliknya jika seseorang menganggap bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan meng-gunakannya sesuai berdasarkan kemampuan dalam pengetahuannya (Jogiyanto, 2007).

Di bawah ini adalah analisis sudut pandang pemahaman kemudahan berdasarkan Venkatesh dan Davis:

1. Kegiatan yang dilakukan seseorang terhadap sistem jelas, gamblang dan mudah dimengerti.
2. Tidak diperlukannya usaha yang banyak untuk berinteraksi dengan sistem tersebut.
3. Sistem mudah digunakan.
4. Kemudahan dalam menggunakan sistem sesuai dengan apa diinginkan seseorang kerjakan (Venkatesh, Moris, M.G, Davis, G.B dan Davis, F.D, 2003)

Ketika seseorang merasakan sesuatu hal berbeda secara sikap dalam dirinya dalam hal ini kemudahan untuk berinteraksi dan mengoperasikan sistem maka hal ini juga dapat dipengaruhi oleh dua mekanisme yaitu self-efficacy dan instrumentaly. Dengan demikian secara tidak langsung dapat dipahami bahwa semakin mudah teknologi digunakan maka akan meningkatkan self-efficacy penggunaannya. Kemudahan yang dirasakan juga memberikan dampak dalam memperbaiki kinerja seseorang (Anggih Dwi Istiarni, 2014) dengan kata lain

menunjukkan bahwa semakin banyak seseorang kemudahan yang dapat dirasakan dari penggunaan teknologi atau sistem maka dapat mempengaruhi ketertarikan penggunaannya.

Pengetahuan konsumen adalah segala bentuk informasi yang telah dipelajari oleh seseorang dan disimpan dalam memorinya kemudian di praktek-kan dalam kehidupan sehari-hari. Pengetahuan konsumen merupakan bagian penting dalam menentukan perilaku atau karakter seseorang karena dengan pengetahuan mereka dapat membedakan mana yang baik dan mana yang tidak baik atas dasar pengetahuan yang mereka miliki secara logikanya bahwa pengetahuan merupakan jembatan mereka untuk lebih berkarya dan mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya oleh sebab itu sebagai pelaku yang berpengetahuan dapat menentukan pilihan dalam hidupnya.

Karena pengetahuan merupakan faktor penentu utama perilaku dari seseorang, yang dalam hal ini adalah konsumen, maka pemasar dapat mempertimbangkan mengenai kapan transaksi jual beli yang akan dilakukan berdasarkan akad yang telah disepakati bersama pada waktu yang ditentukan baik oleh penjual maupun pembeli. Pemasar dapat mengukur seberapa jauh kesadaran dan penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan (Tri Wahyuni, 2016)

Pengetahuan konsumen menurut Irna Dwi Kusuma dan Nindria Untarini (2014) dibagi menjadi 3 jenis yaitu:

1. Pengetahuan Produk merupakan sejumlah informasi yang berkaitan dengan suatu produk atau jenis produk yang ingin diketahui oleh pelaku konsumen, dengan kata lain ketika konsumen sudah mengetahui produk yang akan mereka beli maka dapat mempengaruhi secara sikap untuk memiliki suatu produk tersebut. Senada dengan Irna menurut Simamora (2004) beliau mengatakan bahwa ketika menyukai atau ingin membeli produk tersebut maka mereka harus mengetahui terlebih dahulu produk tersebut terkait kegunaan, fungsi, manfaat bahkan cara penggunaan dari suatu produk yang kita sukai atau yang akan dibeli. Oleh sebab itu, pengetahuan konsumen terhadap produk mencerminkan sikap positif terhadap apa yang diketahuinya.
2. Pengetahuan Pembelian dapat diartikan sebagai beberapa hal yang berkenaan atau berhubungan erat dengan macam-macam informasi tentang produk. Dalam hal ini toko atau marketplace yang menjual produk, misalnya untuk mengaktifkan OVO atau jika saldonya habis dapat dilakukan top-up di Alfamart, driver ojek online, atau melalui ATM – BRIVA.
3. Pengetahuan Pemakaian merupakan cara guna suatu produk yang dibeli oleh pelaku konsumen atas dasar fungsi, tujuan, dan kebermanfaatannya suatu produk yang dibeli. Dengan demikian pelaku konsumen mampu menggunakan produk/barang tersebut dengan benar karena ketika salah dalam menggunakan maka nantinya tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Oleh sebab itu, penjual atau pedagang yang dalam hal ini sebagai produsen maka berkewajiban untuk memberikan informasi yang cukup karena pengetahuan pemakaian sangat penting bagi konsumen. (Eshter Novianty, 2017)

Berdasarkan atas beberapa pengertian yang dijelaskan sebelumnya maka dapat di pahami bahwa apabila seseorang yang mengalami perubahan atas konsep pemikirannya yang pada awalnya tidak tahu menjadi tahu dan bagaimana seseorang itu mengaplikasikan pengetahuannya agar yang mereka ketahui itu menjadi manfaat di dalam kehidupan sehari-hari, atas dasar itu pula baik pihak yang memberi tahu pengetahuan maupun pihak yang menerima pengetahuan, keduanya sama-sama berkewajiban untuk memperdalam pengetahuannya agar tidak ada kesalahan dalam pelaksanaannya.

Perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara dua pihak yang melahirkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak yang berupa prestasi. Salah satu pihak berhak atas prestasi dan juga dibebani atas suatu prestasi terhadap pihak lainnya. Berdasarkan Pasal 1233 Burgerlijk Wetboek (selanjutnya disingkat menjadi BW), lahirnya perikatan didasarkan pada dua hal, yaitu perikatan yang lahir dari perjanjian dan perikatan yang lahir dari undang-undang. Perikatan yang bersumber dari perjanjian dibuat oleh para pihak berdasarkan kesepakatan para pihak, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar kehendak yang berkaitan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak.¹ Dalam hal perjanjian pinjam–meminjam uang berbasis teknologi informasi, penyelenggara pinjaman online dan penerima pinjaman saling mengikatkan diri dengan satu sama lain yang melahirkan suatu akibat hukum yaitu lahirnya hak dan kewajiban yang merupakan kesepakatan dari perjanjian yang telah disepakati. Dalam perjanjian pinjam-meminjam tersebut berdasarkan ketentuan pada Pasal 20 POJK No.77/2016 diatur bahwa perjanjian pemberian pinjaman antara penerima pinjaman dan pemberi pinjaman online dituangkan dalam Dokumen Elektronik yang paling sedikit memuat:

- a. nomor perjanjian;
- b. tanggal perjanjian;
- c. identitas para pihak;
- d. ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak;
- e. jumlah pinjaman;
- f. suku bunga pinjaman;

- g. nilai angsuran;
- h. jangka waktu;
- i. objek jaminan (jika ada);
- j. rincian biaya terkait;
- k. ketentuan mengenai denda (jika ada); dan
- l. mekanisme penyelesaian sengketa.

Dokumen elektronik tersebut (selanjutnya disebut perjanjian) diberikan oleh penyelenggara pinjaman online kepada penerima pinjaman guna melakukan perjanjian pinjam-meminjam uang. Perjanjian tersebut tetaplah sah dengan dipenuhinya unsur-unsur sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 BW, yaitu sepakat, cakap, adanya suatu objek tertentu dan kausa yang diperbolehkan. Syarat pertama yaitu sepakat yang terjadi dalam perjanjian pinjam-meminjam uang tersebut yaitu penerima pinjaman melakukan pengajuan pinjaman dengan nilai yang telah disepakati oleh penerima pinjaman dan penyelenggara pinjaman online, kemudian setelah disepakati dengan melakukan perjanjian elektronik dan semua syarat terpenuhi oleh penerima pinjaman maka terjadinya suatu perjanjian. Dalam perjanjian pinjam – meminjam uang tersebut penerima pinjaman tidak memiliki kewajiban memberikan jaminan kepada penyelenggara pinjaman online akan tetapi jika dalam hal ini penerima pinjaman gagal bayar atau wanprestasi maka penyelenggara pinjaman online akan menghubungi daftar kontak yang ada dalam penerima pinjaman.

Upaya tersebut pada dasarnya merupakan akses darurat yang digunakan penyelenggara pinjaman online guna menagih piutangnya kepada penerima pinjaman. Syarat kedua adalah cakap, kecakapan para pihak untuk melakukan perjanjian berkaitan dengan wewenang dan/atau usia para pihak dalam melakukan perbuatan hukum yang akan dilakukan. Dalam perjanjian pinjam – meminjam tersebut tentunya dalam melakukan pinjaman penerima pinjaman tersebut wajib cakap hukum. Cakap hukum disini yaitu telah berumur 18 Tahun. Penyelenggara pinjaman online disini akan meminta identitas penerima pinjaman untuk melihat kecakapan penerima pinjaman seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat Tanda Mengemudi (SIM) atau Kartu Keluarga (KK) yang nantinya akan dicek oleh penyelenggara pinjaman online apakah penerima pinjaman tersebut telah cakap hukum atau tidak. Hal tersebut dilakukan untuk menilai apakah penerima pinjaman dapat melakukan perbuatan hukum. Kesepakatan dan kecakapan merupakan syarat subjektif karena berkaitan dengan subjek yang membuat perjanjian yang apabila tidak terpenuhi maka akan berakibat dapat dibatalkannya perjanjian tersebut.²

Syarat ketiga adalah suatu objek tertentu dalam perjanjian tersebut. Objek dari perjanjian pinjam-meminjam disini adalah uang. Dimana penerima pinjaman dan penyelenggara pinjaman online melakukan perjanjian pinjam-meminjam dengan obyek uang, Selain itu, syarat yang lainnya adalah kausa yang diperbolehkan, yaitu perjanjian tersebut dibuat dengan tujuan untuk dilaksanakan dengan disertai itikad baik serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan sebagaimana diatur dalam Pasal 1337 BW.

4. KESIMPULAN

Bahwa perlindungan konsumen mencakup regulasi yang ketat, keamanan data pribadi, transparansi informasi, mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, edukasi konsumen, dan perlindungan dari praktik penagihan yang tidak etis. Semua aspek ini diatur oleh otoritas seperti OJK untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi, memberikan kenyamanan, dan mencegah penyalahgunaan dalam layanan pinjaman online.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris Badaruddin Thoha, "PINJAMAN ONLINE DALAM TINJAUAN HUKUM ISLAM," *Jurnal Informatika Komputer Bisnis, FAHMA* Vol.20, No 1, Januari 2022, <http://dx.doi.org/10.61805/fahma.v20i1.46>.
- Russel Butarbutar dan Bernedete Nurmawati, "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Pinjaman Online: Suatu Analisis," *Eligible : Journal of Social Sciences* (2023), Volume 2 Number 1 (2023), <https://doi.org/10.53276/eligible.v2i1.66>
- Ralang Hartati dan Syafrida, "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN NASABAH PINJAMAN ONLINE ILEGAL (PINJOL ILEGAL)," *Jurnal Hukum Kenotariatan*, (Vol 4, No. 2, Juli 2022), <http://dx.doi.org/10.35814/otentik.v4i2.3737>
- Helena Toshely Sasmita, Suci Kamilah, Rina Irsni Wardodo dan Thody Daniel Satya Wira Wicaksana, "Analisis Faktor Perlindungan Konsumen Dalam Urgensi Pembentukan Undang-Undang Pinjaman Online (Peer To

- Peer Lending), *Media Iuris*, Vol. 5 No. 1, Februari 2022, <https://e-journal.unair.ac.id/MI/article/view/27733>
- Dewa Ayu Trisna Dewi dan Ni Ketut Supasti Darmawan, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Pinjaman Online Terkait Bunga Pinjaman Dan Hak-Hak Pribadi Pengguna," *Jurnal Hukum Kenotariatan*, Vol. 06No. 02 Agustus 2021, <https://dx.doi.org/10.24843/ac.2021.v06.i02.p04>
- Yudlil Firdaus, "Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Pinjaman Online Ilegal," *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Vol. 2 No. 3 Maret Tahun 2022, <https://dx.doi.org/10.56393/decive.v2i3.1501>
- Andi Arvian Agung dan Erlina, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PINJAMAN ONLINE," *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)*, Volume 2 Nomor 3 November 2020, <https://dx.doi.org/10.24252/aldev.v2i3.13190>
- Elizabeth Chen., Muhamad Ibnu Afif, William Jason, Cancolio Frederick Sidauruk dan Salsabila Permata Anugrah, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA PINJAMAN ONLINE ILEGAL," *PROSIDING SERINA* (2021) 1(1) 2045-2052, <https://dx.doi.org/10.24912/pserina.v1i1.18080>
- Jeremy Zefanya Yaka Arvante, "Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online," *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal* (2022) 2(1) 73-87, <https://dx.doi.org/10.15294/ipmhi.v2i1.53736>
- Susi Yanuarsi dan Hijawati, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Layanan Pinjaman Online," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (2015) 3(April) 49-58.
- Hendro Nugroho, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK DALAM TRANSAKSI PINJAMAN ONLINE," *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 7 No. 2 Tahun 2020, <http://www.dx.doi.org/>
- Erna Priliasari, "Pentingnya Data Pribadi Dalam Transaksi Pinjaman Online," *Jurnal Majalah Hukum Nasional*, (2), 1- 27, 2019, 10.33331/mhn.v49i2.44
- Hari Sutra Disemadi dan Regent Regent, "Urgensi Suatu Regulasi yang Komprehensif Tentang Fintech Berbasis Pinjaman Online Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Indonesia," *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH0)*, 7 (2), 605- 618, 2021, 10.31603/burrev.3964
- Salasa Anastasia, "Urgensi Pembentukan Hukum Fintech Untuk Memberi Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dalam Pinjaman Online," *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, Vol.2 Issue 02, 2023, 10.58812/jhhws.v2i02.227Prahmana, R.C.I. (2012). *Pendesainan Pembelajaran Operasi Bilangan Menggunakan Permainan Tradisional Tepuk Bergambar untuk Siswa Kelas III Sekolah Dasar (SD)*. Unpublished Thesis. Palembang: Sriwijaya University.
- Utari Afnesia dan Rahmi Ayunda, "PERLINDUNGAN DATA DIRI PEMINJAM DALAM TRANSAKSI PINJAMAN ONLINE: KAJIAN PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA," *Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Volume 4 Nomor 3 November 2021, 10.23887/jatayu.v4i3.43743
- Rosmidah, Taufik Yahya dan Ditya Putri Wulansari, "Bentuk Perlindungan Hukum Penyelesaian Sengketa Pinjaman Online di Indonesia (Suatu Pendekatan Norma Hukum)," *Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi*, Vol 8, No 1 (2024): April, 95-100, 10.33087/wjh.v8i1.1450
- Recca Ayu Hapsari dan M. Rahman Adinata, "TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MASYARAKAT YANG MELAKUKAN FINTECH PEER-TO- PEER LENDING ATAU LAYANAN PINJAM MEMINJAM UANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (LPMUBTI) DALAM SEBUAH APLIKASI PINJAMAN ONLINE (Julo) (Studi Penelitian : Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Lampung)," *Case Law* (2022)*Journal Law*, Vol.3 No. 1 Januari 2022, <https://dx.doi.org/10.25157/caselaw.v3i1.2691>
- Khafidah Puspita, "Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Dalam Perjanjian Pinjaman Online di Indonesia," *Jurnal Ilmu Syari'ah, Perundang-undangan dan Ekonomi Islam*, Vol. 15 No. 1 (Februari-Juni 2023): 71-87, <https://dx.doi.org/10.32505/jurisprudensi.v15i1.5478>.

- Gunawan Widjaja, "PEMAHAMAN KONSUMEN TENTANG PINJAMAN ONLINE (PINJOL) DI JAKARTA," PKM: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol. 2 No. 2 Mei 2022, page 89-93, <https://dx.doi.org/10.37567/pkm.v2i2.1025>.
- Berlian Harina Sari, "PENEGAKAN HUKUM TERHADAP APLIKASI PINJAMAN ONLINE ILLEGAL SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN," Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi, Volume 9, Nomor 2, 2021, <https://dx.doi.org/10.20961/hpe.v9i1.52429>
- Sabrina Mina Nurrahmah & Al Hambra Bilal Makayasa, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DEBITUR TERHADAP KASUS PINJAMAN ONLINE DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN," JOURNAL SAINS STUDENT RESEARCH – 2023, Vol.1, No.2 Desember 2023 <https://dx.doi.org/10.61722/jssr.v1i2.338>
- Anggun Lestari Suryamizon & Fauzi Iswari, "Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pinjaman Uang Secara Online," Pagaruyuang Law Journal(2021), Volume 5 No. 1, Juli 2021, <https://dx.doi.org/10.31869/plj.v5i1.2839>
- Sri Lestari Poernomo, "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK TEKNOLOGI FINANSIAL ILEGAL DALAM BENTUK PINJAMAN ONLINE ILEGAL," Mimbar Keadilan (2022), Volume 15 Nomor 1, <https://doi.org/10.30996/mk.v15i1.6081>
- Aqilah Nurshafira Anwar, N.G.N. Renti Maharaini Kerti, "PERLINDUNGAN HAK KEAMANAN DATA PRIBADI KONSUMEN PINJAMAN ONLINE DANA CAIR," Reformasi Hukum Trisakti(2022), Volume 4 Nomor 3 Agustus 2022, <https://dx.doi.org/10.25105/refor.v4i5.15130>.
- Tedi Sutadi Rahmad, Ampuan Situmeang dan Junimart Girsang, "URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LEMBAGA PINJAMAN ONLINE ILEGAL DI ERA REVOLUSI 4.0," Jurnal Supremasi, Volume 14 Nomor 1 Tahun 2024, <https://doi.org/10.35457/supremasi.v14i1.3399>
- Amir Hidayatul Putra dan Waluyo, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pinjaman Online Berkeadilan dan Kepastian Hukum," Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi(2023), Volume 11, Nomor 1, 2023, <https://dx.doi.org/10.20961/hpe.v11i1.68284>
- Risma Dewi Hermawan, Aris Prio Agus Santoso dan Kresna Agung Yudhianto, "Upaya Polri Memberikan Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perjanjian Pinjaman Online Ilegal di Surakarta," RECHTENSTUDENT JOURNAL, Volume 4 Number (1) April 2023, pp. 51-62, <https://dx.doi.org/10.29244/agro-maritim.v4.i1.13>
- Helena Toshely Sasmita, Suci Kamilah, Rina Irsni Wardodo dan Thody Daniel Satya Wira Wicaksana, "Analisis Faktor Perlindungan Konsumen Dalam Urgensi Pembentukan Undang-Undang Pinjaman Online (Peer To Peer Lending)," Media Iuris, Vol. 5 No. 1, Februari 2022, <https://dx.doi.org/10.20473/mi.v5i1.27733>