

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI DEBITUR
DALAM SISTEM PINJAMAN ONLINE DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum

Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :

Putri Filiya Zulkarnain

30301800306

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG
2022**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI DEBITUR
DALAM SISTEM PINJAMAN ONLINE DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



Diajukan oleh :

Putri Filiya Zulkarnain

30301800306

Pada tanggal, 1 Juli 2022 telah Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

H. Winanto, SH.MH

NIDN : 06.1805.650

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI DEBITUR
DALAM SISTEM PINJAMAN ONLINE DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Putri Filiya Zulkarnain

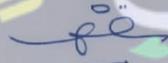
30301800306

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Pada tanggal
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus

Tim Penguji
Ketua

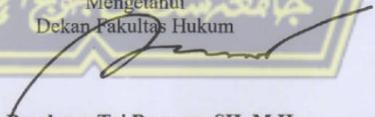

Dr. Denny Suwondo, S.H. M.H
NIDN: 06177106301

Anggota,


Dr. Amin Purnawan, S.H., S.Pn, M.Hum
NIDN: 0606126501

Anggota,


H. Winanto, S.H, M.H
NIDN: 0618056502


Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Bambang Tri Bawono.,SH, M.H.
NIDN: 0607077601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Filiya Zulkarnain
NIM : 30301800306
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul:

**Perlindungan Konsumen Bagi Debitur Dalam Sistem Pinjaman *Online*
Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen**

Adalah benar hasil karya ilmiah saya dan penuh kesadaran saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 1 September 2022



Putri Filiya Zulkarnain

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Filiya Zulkarnain
NIM : 30301800306
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

Perlindungan Konsumen Bagi Debitur Dalam Sistem Pinjaman Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 1 September 2022
Yang menyatakan,



Putri Filiya Zulkarnain

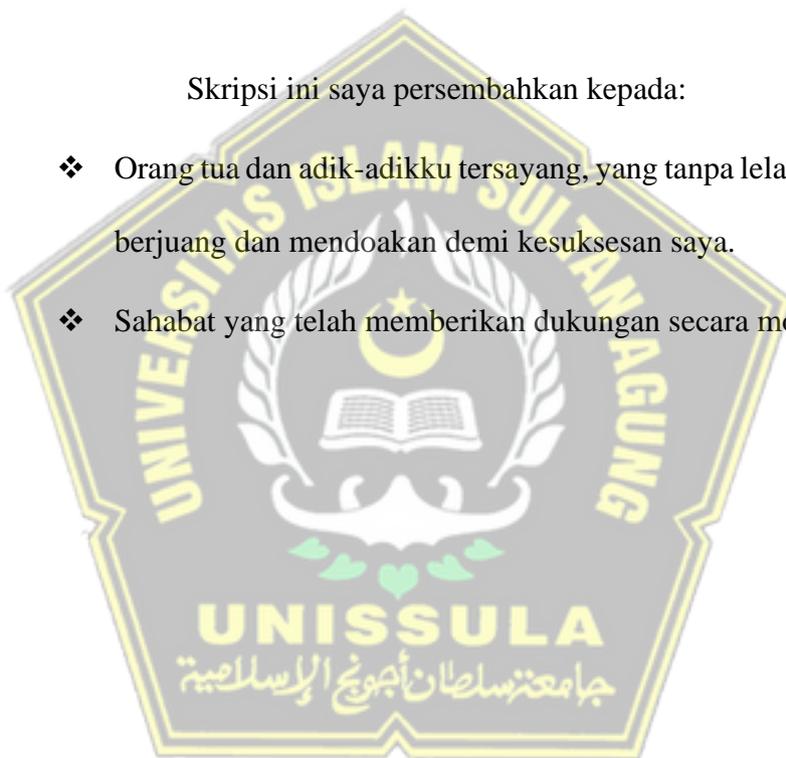
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Pengetahuan tanpa tindakan adalah sia-sia, dan tindakan tanpa pengetahuan adalah kegilaan.” - Abu Hamid Al-Ghazali

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Orang tua dan adik-adikku tersayang, yang tanpa lelah mendukung, berjuang dan mendoakan demi kesuksesan saya.
- ❖ Sahabat yang telah memberikan dukungan secara moral.



KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Segala puja dan puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menuntaskan skripsi **PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI DEBITUR DALAM SISTEM PINJAMAN ONLINE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN** yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana strata satu (S-1) Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwasannya dalam menyusun skripsi masih banyak kekurangan, hal ini didasari atas keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan, pelajaran, pengetahuan dan bantuan berupa bimbingan dari berbagai pihak dalam menyusun skripsi. Penulis berharap semoga skripsi ini menjadi bermanfaat bagi penulis maupun pihak lainnya yang membaca.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini kepada :

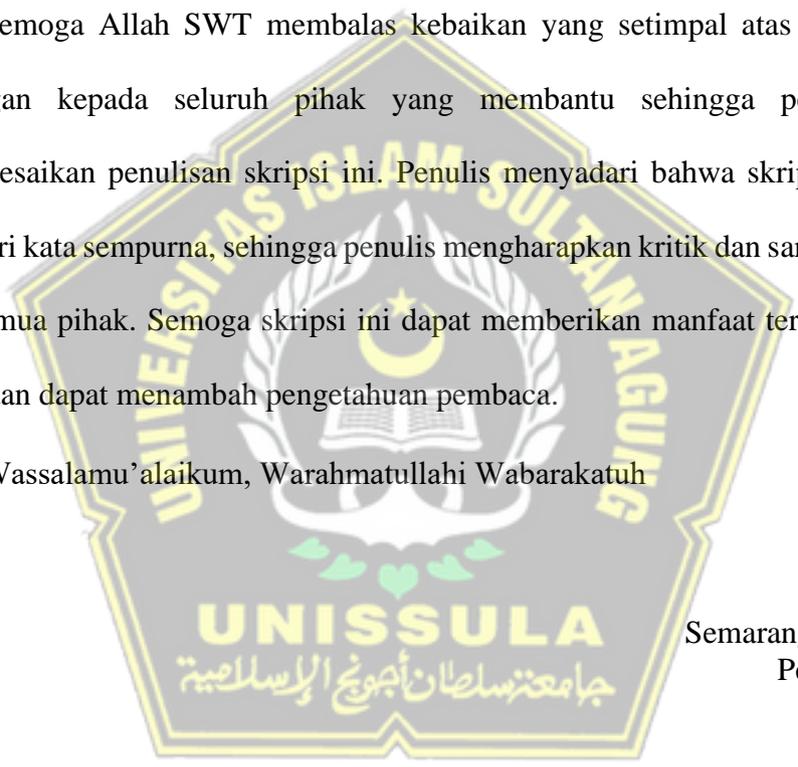
1. Kedua orang tua tercinta Bapak H. Iskandar Zulkarnain dan Ibu Lutfiyati Muflichah serta adik-adik saya Muhammad Rizqi Iskandar Muda, Muhammad Ramadya Iskandar Putra, Muhammad Yajabbar Iskandar Syah dan Muhamad Firdaus yang selalu memberikan dukungan berupa motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto S.H., S.E, Akt, M.H. Selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung
3. Bapak Dr. Bambang Tri Bawono., S.H.M.H Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung
4. Ibu Dr. Widayati, SH., MH. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung
5. Bapak Dr. Arpangi, SH., MH. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung
6. Ibu Dr. Aryani Witasari., S.H., M.H. Selaku Ketua Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung
7. Bapak Denny Suwondo, S.H., M.H. Selaku Sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung
8. Bapak H. Winanto, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu penulis dalam memberikan arahan dan masukan serta telah meluangkan waktunya untuk berdiskusi hingga terselesaikannya skripsi ini
9. Rekan perjuangan “Hukum 2018” yang sudah menjadi saudara seperjuangan

10. Rekan-rekan Organisasi Shymphony Voice yang telah memberikan motivasi dan dukungan terhadap penulisan skripsi ini

11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang setimpal atas bantuan dan dukungan kepada seluruh pihak yang membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran perbaikan dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terhadap semua pihak dan dapat menambah pengetahuan pembaca.

Wassalamu'alaikum, Warahmatullahi Wabarakatuh



Semarang, 1 Juli 2022
Penulis,

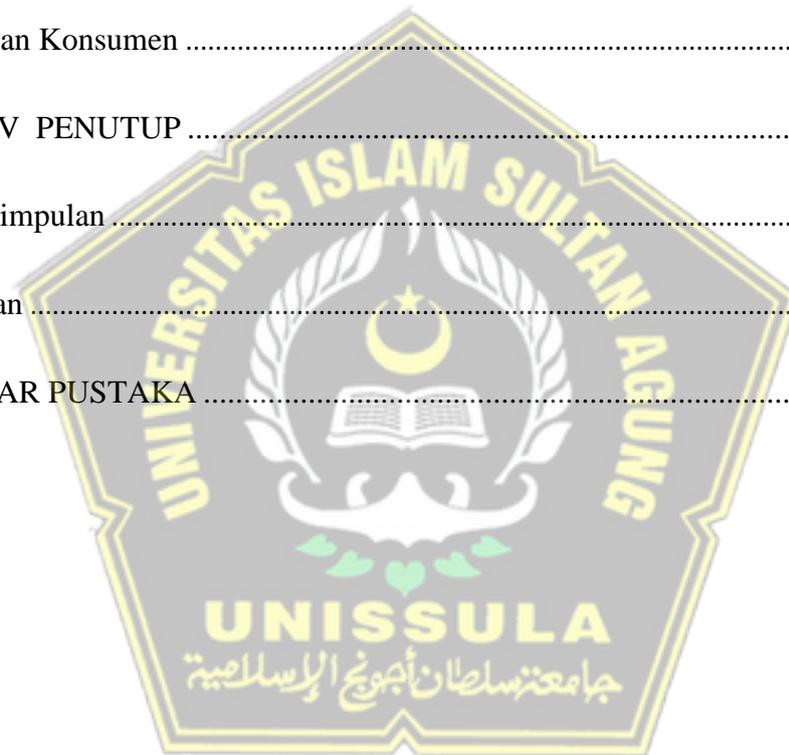
Putri Filiya Zulkarnain

DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Terminologi.....	11
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	21

1. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia	23
2. Sejarah Perlindungan Konsumen di Luar Indonesia.....	24
3. Sejarah Perlindungan Konsumen Dalam Islam	26
B. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen	28
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	28
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	30
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	32
4. Pengertian Konsumen.....	32
5. Hak dan Kewajiban Konsumen Prespektik UUPK.....	33
6. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen.....	36
7. Badan dan Lembaga Perlindungan Konsumen.....	37
C. Tinjauan Umum Pinjaman Online	43
a. Pengertian Pinjaman Online	43
b. Sejarah Pinjaman Online.....	43
c. Jenis-jenis Pinjaman Online.....	45
d. Syarat-syarat mengajukan Pinjaman Online.....	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47

A.Perlindungan Konsumen Bagi Debitur Dalam Sistem Pinjaman Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	47
B.Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	53
C.Bentuk Penyelesaian dan Pertanggung Jawaban Sengketa antara Pinjaman Online Dengan Konsumen	69
BAB IV PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92



ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang perlindungan konsumen terhadap debitur pinjaman *online* pada platform pinjaman *online* dengan studi kasus ShopeePay Later dan Kredivo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian pinjaman *online* dan bentuk penyelesaian sengketa antara debitur dengan platform pinjaman *online*. Dengan tingginya penggunaan pinjaman online, maka perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen sehingga terciptanya proses transaksi yang aman.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologis. Penggunaan metode pendekatan yuridis sosiologis dalam penelitian ini dikarenakan permasalahan yang diteliti berkaitan dengan faktor tersebut dan diharapkan mencapai hasil yang konkrit antara kaidah hukum dengan fakta yang terjadi di dalam masyarakat itu sendiri. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket (kuesioner) yaitu metode yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden untuk menjawab yang dikirim melalui internet yang dijadikan sampel dalam suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan *Google Form*.

Dari hasil penelitian ini dapat dihasilkan kesimpulan pertama yaitu hak konsumen dalam bertransaksi elektronik melalui platform pinjaman *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berdasarkan hasil analisa kuesioner bahwa responden belum maksimal dalam mendapatkan bentuk perlindungan konsumen pada Pasal 4 huruf a berupa kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa baik pinjaman *online* legal maupun ilegal. Pada Pasal 4 huruf b baik pinjaman *online* legal maupun ilegal sudah berlaku secara maksimal dan Pasal 4 huruf c sudah berlaku secara maksimal. Pada pasal 7 UU Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab dalam menyelesaikan sengketa baik pinjaman *online* legal maupun ilegal belum melakukan pertanggung jawaban tersebut secara maksimal dan kedua yaitu bentuk penyelesaian sengketa antara platform pinjaman online dengan debitur berdasarkan contoh kasus ShopeePay Later dan Kredivo dilakukan dengan non litigasi berupa negosiasi.

Kata Kunci : Perlindungan konsumen, debitur, ShopeePay Later dan Kredivo

ABSTRACT

This research discusses consumer protection against online loan debtors on online loan platforms with case studies of ShopeePay Later and Kredivo. This study aims to find out legal protection for consumers in online loan agreements and forms of dispute resolution between debtors and online loan platforms. With the high use of online loans, it is necessary to have legal protection for consumers so as to create a safe transaction process.

This research is a sociological juridical research. The use of the sociological juridical approach in this research is due to the problems being studied are related to these factors and are expected to achieve concrete results between the rule of law and the facts that occur in society itself. The data collection technique used is a questionnaire method, which is a method carried out by giving questions to respondents to answer those sent via the internet which are sampled in a study. This research was conducted with Google Form.

From the results of this study, the first conclusion can be drawn, namely the rights of consumers in electronic transactions through online loan platforms according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection based on the results of questionnaire analysis that respondents have not been maximized in getting the form of consumer protection in Article 4 letter a in the form of convenience, security and safety in consuming goods/services, both legal and illegal online loans. In Article 4 letter b both legal and illegal online loans have been maximally applied and Article 4 letter c has been maximally applied. Article 7 of the Consumer Protection Law states that business actors must be responsible for resolving disputes both legal and illegal online loans have not carried out the responsibility optimally and secondly, namely the form of dispute resolution between online loan platforms and debtors based on the example of the ShopeePay Later and Kredivo cases carried out non-compliantly. litigation in the form of negotiations.

Keywords: Consumer Protection, Debtors, ShopeePay Later and Kredivo

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman saat ini telah mengalami kemajuan signifikan terhadap segala aspek mengikuti kemajuan teknologi informasi. Perkembangan kemajuan teknologi informasi mendorong manusia untuk melakukan segala sesuatu hal dengan menggunakan jaringan internet, salah satunya sebagai sarana ekonomi dan bisnis digital. Maka, dengan seiring perkembangan teknologi segala sesuatu hal dapat diakses dengan mudah melalui *smarthphone* dan gawai lainnya yang dapat mengakses internet.¹

Dalam peradaban saat ini, ada pemangku kepentingan usaha kecil yang sedang memulai bisnis mereka dengan mandiri dan mendanai mereka. Akan tetapi, ketika tiba saatnya untuk membesarkan bisnis sering dijumpai masalah dalam modal bisnis. Karena keterbatasan pengetahuan dan akses jarak jauh yang terbatas ke bank, banyak yang terjebak perangkap renternir untuk meminjam uang. Kemudian, karyawan dan pekerja lain di banyak perusahaan yang mengalami kesulitan keuangan karena kebutuhan mereka perlu mencari kredit di bank. Namun, sulit untuk mendapatkan kredit dari bank karena berbagai alasan, termasuk proses kredit

¹ Olivia Yenti dan lainnya, *Penggunaan Teknologi Internet Dalam Bisnis*, Jurnal Akutansi & Keuangan, II, 2000 <http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting/>. (diakses pada tanggal 30 Juli 2021)

yang sering memakan waktu, rumitnya prosedur, dan sulitnya memenuhi persyaratan.

Model bisnis yang sedang berkembang pada era *financial technology* adalah layanan (P2P) *peer-to-peer lending* atau layanan kredit dengan teknologi informasi (*online*). Layanan pinjaman secara online merupakan cara pemberian pinjaman baik kepada peminjam (*debitur*) perorangan maupun bisnis, yang berhak mengajukan pinjaman kepada pemberi pinjaman. Sarana pinjaman *online* dapat menghubungkan pemberi pinjaman (kreditur) dengan peminjam (*debitur*).²

(P2P) *peer-to-peer lending* adalah inovasi pembiayaan berbasis *financial technology* yang merupakan solusi pembiayaan secara efektif menurut para peneliti. Teknologi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pinjaman tanpa kendala ruang dan waktu, selama gawai yang digunakan seperti *handphone* serta komputer yang dapat terkoneksi dengan internet.

Selanjutnya proses pembayaran kredit dan proses pelunasan pembayaran angsuran dengan melalui ATM atau *transfer bank*, supaya tidak memakan banyak waktu. Adanya kemudahan dan efisiensi ini, menjanjikan sebagai solusi keuangan publik.

² Tika Purnami dan Suatra Putrawan, *Perlindungan Hukum Bagi Debitur Dalam Pinjaman Online Berbasis Peer To Peer Lending*, Jurnal Kertha Wicara, vol.9, No.12, 2020, hlm 1-10

Sepanjang tahun 2018, pemberian kredit oleh perusahaan jasa kredit *online* telah memasuki Rp22 Triliun. Angka yang dicatat OJK (Otoritas Jasa Keuangan) berasal dari 99 perusahaan (fintech) pinjaman *online* yang telah terdaftar di OJK, dan sudah melayani lebih dari 3 juta orang di seluruh Indonesia. Dibandingkan pinjaman yang dilakukan melalui layanan pinjaman *online* pada tahun 2017, jumlah ini meningkat hampir delapan kali lipat dan tercatat [Rp2,56 triliun. Dari pinjaman Rp22 triliun rasio pinjaman bermasalah (*non-performing loan/NPL*) adalah 1,45% pada 2018, naik dari 0,99% di 2017.

Pemberian pinjaman *online* bertambah selama 3 tahun belakangan menimbulkan rasa percaya masyarakat kepada penyedia jasa pinjaman *online*. Masyarakat yang menggunakan layanan pinjaman *online* berasal dari pekerja, petani, nelayan, pengrajin dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Adapun alasan debitur (peminjam) mengambil kredit secara online yaitu sulitnya mendapatkan layanan keuangan resmi melalui berbagai pengelola.

Dengan potensi layanan pinjaman *online* yang besar di Indonesia, bermunculan macam-macam perusahaan penyedia pinjaman *online*. Ramai investor yang melakukan investasi pada sektor layanan jasa pinjaman *online*. Upaya mengatasi hal ini, OJK selaku lembaga pengawas independen jasa keuangan di Indonesia mengeluarkan Peraturan OJK (POJK) No. 77/ POJK.01/ 2016 tentang Layanan Pinjaman Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, yang mewajibkan perusahaan layanan pinjaman *online* mendaftarkan perusahaannya ke

OJK. Bahkan regulasi tersebut mewajibkan perusahaan layanan pinjaman *online* memprioritaskan transparansi informasi kepada calon debitur supaya dapat menilai tingkat risiko peminjam dan menentukan tingkat bunga.³

Lebih lanjut, peraturan itu juga memberlakukan kewajiban kepada perusahaan pinjaman *online* untuk memprioritaskan pengungkapan kepada calon debitur supaya dapat memikirkan risiko peminjam serta menentukan suku bunga.

Di Indonesia, POJK (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan) Nomor 77/POJK.01/2016 Desember 2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi memuat ketentuan tentang sistem pemberian pinjaman berbasis teknologi. *P2P L* merupakan sistem dimana para pengusaha platform menyediakan tempat bertemunya penjual dan pembeli. Begitu pula dengan layanan *P2P L*, calon debitur dengan calon kreditur dihubungkan tanpa harus bertemu langsung di platform (yaitu platform). Adanya sistem ini menciptakan terobosan di masyarakat, sehingga lebih mudah untuk dalam memperoleh kredit tanpa lembaga keuangan resmi yaitu bank dan koperasi simpan pinjam.⁴

Pelayanan kredit sistem peer-to-peer bukan hanya berdampak baik, tetapi membawa masalah. Contohnya, saat mengajukan kredit, persyaratannya sederhana, dan hanya diperlukan KTP untuk mengisi identitas, yang membangkitkan minat masyarakat untuk mengajukan kredit, namun banyak juga orang yang tidak

³ Edi Supriyanto dan Nur Ismawati, *Sistem Informasi Fintech Pinjaman Online Berbasis Web (Teknologi Informasi dan Komputer)*, <<https://jurnal.umj.ac.id>, Vol.9, No.2, 2018, hlm 101

⁴ Tika Purnami dan Suara Putrawan, Loc.cit hlm.2

mempertimbangkan bunga pinjaman. Terserah kreditur untuk memutuskan, begitu banyak masalah muncul, terutama dengan debitur, yang tiba-tiba terjebak dalam lonjakan bunga. Tidak ada batasan bunga pinjaman untuk layanan *P2P L* ini, dan intimidasi penagihan mengganggu.

Beberapa penyedia layanan teknologi *fintech* ini mengajukan pinjaman tanpa agunan. Hal ini tentu saja membawa risiko keterlambatan pembayaran dan wanprestasi yang cukup tinggi. Sudah menjadi fakta umum bahwa penyedia layanan tekfin bebas memperdagangkan data pelanggan. Data diri yang dapat diperjual belikan secara bebas yaitu nama, usia, nomor telepon, alamat rumah, pekerjaan, dan data sensitif lainnya. *Harian Kompas* pernah menulis jurnal berisi penjualan data diri yang mengiklankan penjualan data konsumen keuangan secara terbuka bagi pemilik kartu kredit, serta penyimpanan data nasabah di atas Rp50 juta (50 juta). meningkat.⁵

Fintech yang telah dikenal dengan istilah pinjam meminjam uang online menjadi *boomerang* yang muncul pada khalayak umum yang sedang mengalami krisis keuangan. Di kondisi tertentu pinjaman *online* memang membantu masyarakat yang memerlukan dana kilat, di sisi lain jika tidak melunasi hutangnya sebelum jatuh tempo, masalah bisa muncul.⁶

⁵ Tika Purnami dan Suara Putrawan Ibid, hlm 1-10

⁶ R Jossi Belgradoputra, Slamet Supriatna, dan Hartono Widodo, *Perlindungan Hukum Terhadap Korban Perjanjian Pinjam Meminjam Uang Secara Online*, Jurnal Krisna Law, Vol.1, No.3, 2019, hlm. 87-98

Masyarakat harus mendalami pihak kredit *online* di Indonesia telah berizin (legal) pada Otoritas Jasa Keuangan. Untuk perlindungan hukum peminjam akan lebih dapat diandalkan, karena kredit hukum diawasi oleh DLC, bahkan memiliki layanan pengaduan konsumen sendiri. Selain terdaftar dan tidak berizin, situs OJK memiliki beberapa ciri lain dari pinjaman ilegal:

1. Usulan dengan sarana SMS/WA
2. Denda dan bunga kurang lebihnya 1 hingga 4 persen per-hari
3. Meminta akses data diri pribadi, contohnya kontak telepon, galeri, lokasi, serta data pribadi lainnya, digunakan untuk meneror peminjam yang tidak dapat melunasi pinjaman.

Permasalahan di atas dapat terjadi ketika seorang debitur konsumtif terburu-buru melakukan transaksi pinjaman *online* sehingga tidak membaca secara detail isi akad yang diajukan untuk pinjaman *online* tersebut. Akibatnya, banyak debitur yang menjadi konsumen pinjaman *online* tidak membaca dengan seksama isi perjanjian pinjaman *online* mereka, dan ada juga yang khawatir dengan implikasi dari penggunaan aplikasi pinjaman *online*. Hal-hal di atas menunjukkan bahwa transaksi menggunakan aplikasi pinjaman *online* memiliki risiko yang cukup tinggi.

Dalam pinjaman *online* terjadi sebuah perjanjian dikarenakan berlakunya kesepakatan yang terjadi antara kedua belah pihak, yaitu antara kreditur selaku pengusaha dan debitur sebagai konsumen. Perspektif Islam istilah perjanjian disebutkan dalam hukum Indonesia “akad”. Istilah Akad berasal dari (*al; 'aqdu*)

yang memiliki artian mengikat, menyambung atau menghubungkan. Sebagaimana menurut etimologi Wahbah al-zuhaili, akad berarti “ikatan antara dua perkara, baik ikatan secara nyata maupun secara makn`awi, dari satu segi maupun dua segi”. Sedangkan sebagai konsep hukum Islam, akad adalah pertemuan ijab kabul dan qabul sebagai pernyataan kehendak oleh dua pihak atau lebih untuk menimbulkan akibat hukum terhadap benda tersebut.⁷

Beberapa istilah diatas yang telah dijelaskan, dapat diperlihatkan tiga kategori, bahwa:

- a. Pertama, kontrak adalah hubungan atau pertemuan antara persetujuan dan qabul menjadi penyebab akibat hukum. Ijab merupakan tawaran yang diajukan oleh salah satu pihak dan qabul adalah jawaban atas persetujuan yang diberikan oleh mitra akad dalam menanggapi tawaran dari pihak pertama. Kontrak merupakan penghubung antara persetujuan dan kehendak kedua belah pihak yang tercermin dalam qabul, sehingga jika adapun pernyataan pihak tertentu tidak ada ikatan, maka kontrak tidak akan terjadi.
- b. Kedua, akad adalah perbuatan hukum bagi kedua belah pihak, sebab akad merupakan pertemuan persetujuan yang mewakili keinginan pihak lain. Perbuatan hukum sepihak seperti janji untuk memberikan hadiah, wasiat,

⁷ Ika Putri Sari, *Penerapan Satu Majelis Dalam Akad Fintech*, <<https://opac.iainpekalongan.ac.id>, 2020, hml 2

sumbangan atau penetapan hak bukanlah kontrak karena perbuatan tersebut bukan merupakan dua pihak dan karenanya tidak perlu diterima.

- c. Ketiga, adapun maksud dan tujuan dari kontrak adalah lahirnya suatu akibat hukum. Lebih tegas lagi, tujuan kontrak adalah tujuan bersama yang ingin dicapai oleh kedua belah pihak melalui kesetaraan kontrak. Hasil hukum akad dalam hukum Islam disebut “hukum akad” (hukum al-‘aqd).

Pada sistem pinjaman *online* debitur tidak bertemu secara langsung dengan kreditur karena dilakukan secara *online*, sedangkan sahnya sebuah perjanjian yaitu salah satunya adalah kedua belah pihak memiliki kesepakatan dimana pertemuan dua pihak tersebut sehingga terjadi suatu kesepakatan bersifat mengikat.

Permasalahan yang kerap terjadi dalam pinjaman *online* adalah konsumen yang telah dirugikan oleh seorang pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab dengan menjual data diri pribadi debitur sehingga data diri bocor ke tangan orang lain yang tidak bertanggungjawab. Perlindungan Hukum Konsumen telah tercantum dan diatur pada UU No. 8 Tahun 1999.

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 dan 5 tentang hak dan kewajiban konsumen, sebagaimana di dalamnya disebutkan pelaku usaha mengharuskan memberi kenyamanan, keamanan dan diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur.⁸

⁸ UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA, *Menimbang*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis akan meneliti dan menganalisa lebih lengkap terkait permasalahan yang ada pada sistem keamanan data diri pinjaman *online* maka dari itu penulis mengambil judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI DEBITUR DALAM SISTEM PINJAMAN ONLINE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

B. Rumusan Masalah

Adapun uraian latar belakang yang telah dipaparkan, berikut rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian pinjaman *online* ?
2. Bagaimanakah bentuk penyelesaian sengketa antara debitur dengan platform pinjaman online?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian pinjaman *online*.
2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa antara debitur dengan platform pinjaman *online*.

D. Manfaat Penelitian

Dengan penyusunan penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat bermanfaat dalam penerapan dan perkembangan pendidikan Ilmu Hukum Bidang Kekhususan Hukum Perdata Tentang Perlindungan Konsumen Debitur Dalam Sistem Pinjaman *Online*.
- b. Dapat menambah ilmu dan wawasan secara luas mengenai perlindungan konsumen bagi debitur dalam sistem pinjaman *online*.
- c. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang perlindungan konsumen.

2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat
Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan hukum tentang perlindungan konsumen dan dapat menginformasikan kepada masyarakat agar berhati-hati dalam melakukan peminjaman *online*.
- b. Bagi Mahasiswa
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi mahasiswa untuk membaca materi selanjutnya sehingga dapat memahami lebih

banyak mengenai perlindungan konsume serta praktek ilmu hukum secara faktual.

E. Terminologi

1. Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain, dan perlindungan ini biasanya dimaksudkan agar semua hak yang diberikan oleh hukum dapat dinikmati. Di sisi lain, C.S.T. Menurut perlindungan hukum Kansil adalah Berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum sebagai jaminan mental dan fisik dari campur tangan semua pihak dan berbagai ancaman.⁹

2. Konsumen

Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka 2 yaitu:

Konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa yang tersedia di masyarakat untuk diri mereka sendiri, keluarga mereka, orang lain, organisme lain, dan untuk tujuan non-komersial.⁶

3. Prespektif

⁹ <https://tirto.id/apa-itu-perlinducngan-hukum-dan-syarat-untuk-mendapatkannya-gawF>> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021).

Menurut kamus bahasa Indonesia modern, opini berarti sudut pandang manusia dalam memilih pendapat dan keyakinannya tentang sesuatu. Perspektif disebut juga dengan perspektif. Secara etimologis, visi global berarti visi atau wawasan global yang menyeluruh, sedangkan secara ilmiah visi global diartikan sebagai visi yang menyeluruh.¹⁰

4. Fintech

Fintech ialah satu inovasi dalam penggunaan teknologi dalam industri perkhidmatan kewangan. Produk Fintech selalunya dibina dalam bentuk sistem untuk melaksanakan mekanisme transaksi kewangan tertentu.¹¹

5. Debitur

Debitur merupakan orang yang berhutang di bawah kontrak atau UU yang pembayarannya dapat diadili.¹²

6. Pinjaman *Online*

Pinjaman *online* adalah layanan pembiayaan yang ditawarkan secara online oleh beberapa institusi. Namun, tidak semua layanan pinjaman terdaftar dan disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sehingga tergolong ilegal.¹³

¹⁰ <https://www.ukulele.co.nz/perspektif-adalah/> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021)

¹¹ <https://money.kompas.com/read/2021/04/22/185857226/fintech-adalah-pengertian-jenis-dan-aturan-hukumnya?page=all> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021).

¹² <https://www.wartaekonomi.co.id/read310477/apa-itu-debitur-dan-kreditur> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021)

¹³ <https://money.kompas.com/read/2021/06/14/162321426/kenali-pinjaman-online-ilegal-dan-cara-menghindarinya?page=all> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021]

7. Platform

Platform merupakan sekelompok teknologi yang digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan aplikasi, proses atau teknologi (bidang) lainnya.¹⁴

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan tahapan untuk mendapatkan data yang dilakukan secara sistematis berdasarkan fakta. Metode penelitian harus dipilih secara teliti agar tercipta kompatibilitas jalan dan objeknya.¹⁵ Oleh sebab itu, metode penelitian yang digunakan sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah yuridis sosiologis. Yuridis sosiologis merupakan pendekatan penelitian yang mempelajari pengaruh masyarakat terhadap aspek hukum dalam interaksi sosial yang bertujuan untuk kepentingan penelitian dan penulisan hukum.

2. Spesifikasi Data

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu menggambarkan secara sistematis dan menyeluruh subjek penelitian

¹⁴ <https://rifqimulyawan.com/blog/pengertian-platform/> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021)

¹⁵ <https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html> (diakses pada tanggal 23 August 2021)

berupa data atau sampel, menganalisis hasil penelitian, dan memecahkan masalah menurut metode yang telah ditentukan.¹⁶

Metode deskriptif analitis bertujuan untuk memberikan penjelasan secara berurutan, otentik, dan tepat pada suatu peristiwa hukum di lingkungan masyarakat.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data langsung dari sumber aslinya disebut sebagai data primer.¹⁷ Pada penelitian ini penulis tidak melakukan wawancara secara langsung, tetapi dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Penulis menyiapkan daftar pertanyaan kuesioner yang telah disiapkan jawabannya, responden hanya boleh memilih jawaban yang memenuhi persyaratan mereka. Tujuan kuesioner guna mendapatkan respon atau jawaban dari orang-orang sesuai kriteria pada kuesioner. Dalam penelitian ini pengambilan data dilaksanakan dengan cara yaitu :

A. Metode Angket (Kuesioner)

¹⁶ Depri Liber Sonata, 'Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum', *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No.1, 2014

¹⁷ Titin Pramiyati, 'Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil)', *Jurnal SIMETRIS*, Vol. 8, 2017

Kuesioner adalah alat penting untuk pengumpulan data dengan metode survei bertujuan mendapatkan pendapat responden. Survei dapat dibagikan kepada responden dengan cara sebagai berikut: (1) Peneliti secara langsung (*independen*). (2) Surat (*mailquestionair*); (3) Kirim melalui komputer pribadi seperti e-mail (*E-mail*). Jenis angket dibagi menjadi 2 (dua) yaitu tertutup dan terbuka. Kuesioner yang penulis gunakan pada enelitian ini merupakan angket tertutup atau angket yang telah disediakan jawabannya.

B. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengumpulan data dilakukan dengan cara merekam data penelitian yang terdapat dalam buku catatan, arsip, dll. Dalam penelitian ini, sejumlah besar data dikumpulkan dalam bentuk dokumen atau arsip.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dijadikan satu dari dokumen tertulis yang diperoleh dari perusahaan, literatur sebelumnya dan internet.¹⁸

Data sekunder dibagi menjadi 3 (tiga) kategori antara lain :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang berasal dari kepastakaan hukum yang mengikat negara. Sebagai berikut :

¹⁸ <https://www.info.populix.co/post/data-primer-adalah> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021)

- UUD 1945
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Pasal 4 dan 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hak dan Kewajiban Konsumen
- POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi
- Peraturan Bank Indonesia No.19/10/PBI/2017 tentang Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran Selain Bank dan Penyelenggara Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank
- Peraturan OJK Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah sumber dari bahan terkait judul yang diperoleh dari buku-buku hukum, termasuk tesis, jurnal hukum, tesis, risalah hukum, dan literatur yang relevan dengan penelitian ini.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier pada penelitian ini, penulis menggunakan sebagai referensi atau mengutip dari jurnal hukum *online*, *website* dan *electronic book (e-book)*.

4. Metode Pengumpulan Data

1) Kuesioner ialah suatu cara pengumpulan data, dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden supaya menjawab yang dikirim melalui internet yang dijadikan sampel dalam suatu penelitian.¹⁹ Penelitian ini menggunakan *google form*. *Google form* adalah salah satu fasilitas dari *Google* untuk memudahkan dalam membuat wawancara/survey, dengan menggunakan fitur formulir online.

Berdasarkan bentuk pertanyaan, kuesioner dibagi sebagai dua jenis yaitu :

- Kuesioner terbuka, yaitu adanya kebebasan responden dalam memilih jawaban kuesioner yang berupa uraian singkat.
- Kuesioner tertutup, yaitu responden hanya memiliki pilihan untuk jawaban yang telah disediakan dengan kondisi responden.

2) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan bertujuan untuk mengumpulkan data teoritis, terutama data dan literatur yang berkaitan dengan judul yang diusulkan, dengan membaca dan menganalisis data dan literatur yang relevan dengan masalah yang akan dibahas.

¹⁹ Isti Pujihastuti, 'Kuesioner', *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*, Jurnal agribisnis dan pengembangan wilayah, Vol. 1, 2010, hlm 44.

3) Studi Dokumen

Metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisa dokumen-dokumen yang didapatkan di lapangan yang dibuat oleh orang lain terkait judul penelitian.

5. Lokasi Penelitian

Proses penelitian dengan pengumpulan kuesioner dilakukan secara online menggunakan *Google Forms* untuk mencegah dan meminimalisir penyebaran virus *COVID-19* akibat pandemi global *COVID-19*. Meskipun tidak dapat bertemu langsung dengan responden, fitur *Google Forms* ini dapat menjelaskan keakuratan data survei dan data responden.

6. Analisis Data

Penulis secara kualitatif menggunakan metode analisis, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan analisis deskriptif.²⁰ Metode pengumpulan data merupakan kualitatif berdasarkan metode angket (kuesioner). Metode kualitatif bertujuan guna menguraikan suatu fenomena dengan berdasarkan pada pengumpulan data yang sebanyak-banyaknya guna menunjukkan pentingnya suatu data yang dikaji. Berdasarkan hasil telaah data yang diperoleh kemudian dilakukan proses pengolahan data yaitu *editing* (pengecekan dan pengecekan

²⁰ Liber Sonata, Loc. Cit., hlm.5

ulang terhadap data yang diperoleh dari hasil *survey*), *coding* (pengklasifikasian data dari jawaban responden).

G. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I memuat uraian tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Terminologi, Metode Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Lokasi Penelitian, Analisis Data dan Sistematika Penulisan Hukum.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II akan membahas mengenai Tinjauan Umum Perjanjian, Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen dan Tinjauan Umum Pinjaman *Online*.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab III berisi tentang pokok permasalahan yang akan dibahas berdasarkan rumusan masalah penelitian yaitu mengenai :

1. Bagaimana cara menimbulkan rasa kepercayaan debitur yang akan berhutang pada platform *fintech*?

2. Apakah dalam platform pinjaman *online* konsumen mendapatkan haknya sebagai konsumen sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

BAB IV : PENUTUP

Bab IV merupakan akhir dari penulisan hukum yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Sejarah Perlindungan Konsumen

Perkembangan hukum konsumen global dimulai dengan munculnya gerakan perlindungan konsumen abad 19, khususnya gerakan konsumen abad 19 khususnya di Amerika Serikat (AS). Gelombang pertama terjadi pada tahun 1891 dan ditandai dengan berdirinya *Consumers Union of New York* dan gelombang pertama di dunia. Serikat Konsumen Jepang dibentuk di tingkat nasional di Amerika Serikat pada tahun 1898. Terlepas dari Banyaknya kendala yang dihadapi oleh organisasi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1906, Undang-Undang Inspeksi Daging dan Undang-Undang Makanan dan Obat-obatan, disahkan tahun 1938, UU diubah menjadi *Food, Drug and Cosmetic Act*. Tragedi *Elixil sulfanilamide*, yang menewaskan 93 konsumen di Amerika Serikat pada tahun 1937.

Pada tahun 1914 hukum perlindungan konsumen meningkat lagi, bercirikan gelombang kedua, dan dibentuklah sebuah komisi untuk menangani Perlindungan Konsumen yaitu *Federal Trade Commission (FTC)*. Keberadaan program pendidikan konsumen mulai diakui penting untuk menumbuhkan kesadaran konsumen yang kritis. Misalnya, pada tahun 1930-an seseorang mulai menulis buku intensif tentang konsumen dan perlindungan konsumen, yang juga disertai dengan penelitian.

Gelombang tiga telah pecah pada tahun 1960-an, mengantarkan era undang-undang perlindungan konsumen dan menciptakan bidang hukum baru, hukum konsumen. Inilah yang kemudian dikenal sebagai "Pesan Khusus untuk Perlindungan Kepentingan Konsumen" atau "Deklarasi Hak Konsumen" di hadapan Kongres AS pada 15 Maret 1962. Ditandai dengan pidato F. Kennedy. Jika dicermati, Sejarah gerakan perlindungan konsumen berakar pada situasi di Amerika Serikat. Perlindungan terhadap hak-hak konsumen mungkin erat kaitannya dengan perkembangan demokrasi yang telah berlangsung di tanah air. Demokrasi menuntut hak warga negara, termasuk hak konsumen, harus dihormati. Untuk kedua alasan tersebut, ada keseimbangan antara produsen dan konsumen. Karena mereka secara hukum dalam posisi yang sama.²¹

Beberapa negara sudah mulai memberlakukan semacam undang-undang perlindungan konsumen, yang terlihat seperti ini:

1. Amerika Serikat: *The Uniform Trade Practices and Consumer Protection Act (UTPCP)* tahun 1967, yang kemudian diamandemen pada tahun 1969 dan 1970; *Unfair Trade Practices and Consumer Protection (Louisiana) Law*, tahun 1973
2. Jepang: *The Consumer Protection Fundamental Act* (tahun 1968)

²¹ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV Budi Utama, Yogyakarta, 2019, hlm 8

3. Inggris: *The Consumer Protection Act*, tahun 1970, yang diamandemen pada tahun 1971
4. Kanada: *The Consumer Protection Act* dan *The Consumer Protection Amandement Act* (tahun 1971)
5. Singapura: *The Consumer Protection (Trade Description and Safety Requirement Act)*, tahun 1975
6. Finlandia: *The Consumer Protection Act* (tahun 1978)
7. Irlandia: *The Consumer Information Act* (tahun 1978)
8. Australia: *The Consumer Affairs Act* (tahun 1978)
9. Thailand: *The Consumer Act* (tahun 1979)

Berikut ini uraian tentang sejarah lainnya perlindungan konsumen baik diluar negeri maupun dalam negeri :

1. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia

Sejarah gerakan perlindungan konsumen Indonesia semakin meluas dengan dimulainya Lembaga Penelitian Konsumen Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) (LP2K) pada tahun 1970-an didirikan di Semarang pada Februari 1988. Kedua organisasi tersebut adalah *Consumers International (CI)*. Selain kedua lembaga tersebut, masih banyak Lembaga perlindungan konsumen Indonesia seperti Yayasan Pengembangan

Konsumen Indonesia (YLBKI) Bandung, Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), Asosiasi Konsumen Surabaya.²²

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengesahan UU Perlindungan Konsumen Indonesia adalah terjadinya berbagai peristiwa yang merugikan konsumen dan menyebabkan ketidakpatuhan. Di sisi lain, perkembangan sistem perdagangan global menjadi faktor yang melatarbelakangi lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia dan Dana Moneter Internasional yang dikemas di bawah Organisasi Perdagangan Dunia (WTO). Program *Fund* (IMF) dan program Bank Dunia. Menyusul keputusan Indonesia untuk meratifikasi *World Trade Agreement*, pemerintah Indonesia didesak untuk menyelaraskan hukum perdagangan domestik dan internasional.²³

2. Sejarah Perlindungan Konsumen di Luar Indonesia

Sejarah gerakan hak-hak konsumen global tidak lepas dari gerakan hak-hak konsumen di Amerika Serikat dan negara-negara Eropa seperti Inggris, Belanda dan Belgia. Secara garis besar, sejarah gerakan perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi empat fase, yaitu:

a. Tahapan I (1881-1914)

²² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm 53

²³ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm 131

Periode ini merupakan awal dari munculnya kesadaran masyarakat terhadap gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya diatur oleh novel *Upton Sinclair The Jungle*, yang menggambarkan pabrik pengepakan daging yang tidak sehat di Amerika Serikat.

b. Tahapan II (1920-1940)

The Value of Your Money karya Chase dan Schlink muncul selama periode ini. Pekerjaan ini dapat membebani konsumen dengan haknya dalam melakukan jual beli. Slogan muncul selama periode ini: kesepakatan yang adil, pembelian terbaik.

c. Tahapan III (1950-1960)

Pada tahun 1950-an muncul keinginan untuk menyatukan gerakan konservasi di tingkat internasional. Pada tanggal 1 April 1960, atas prakarsa perwakilan gerakan konsumen di Amerika Serikat, Inggris Raya, Belanda, Australia, dan Belgia, *International Organization of Consumers Union (IOCU)* didirikan dengan kantor pusat di Den Haag, Belanda, dan dipindahkan ke London, Inggris Raya pada tahun 1993 oleh *Consumer International (CI)*.

d. Tahapan IV (pasca 1965)

Sejak tahun 1965, sudah saatnya memperkuat gerakan perlindungan konsumen nasional dan internasional. Hingga saat ini, kami memiliki lima kantor regional di Amerika Latin dan Karibia, yang berbasis di

Chili, Malaysia, Afrika, Asia Pasifik yang berbasis di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah, dan negara maju yang berbasis di Inggris Raya, London. Itu didirikan. Amerika Serikat terdaftar sebagai kontributor utama masalah perlindungan konsumen.

3. Sejarah Perlindungan Konsumen Dalam Islam

Sebelum datangnya Islam, Ka'bah menjadikan Mekah pusat perhatian semua suku di Jazirah Arab. Orang-orang Quraisy yang tinggal di Mekah dikenal sebagai penjaga Ka'bah, tempat paling suci di Arab. Kaum Quraisy sangat diuntungkan dengan status mereka sebagai penjaga Ka'bah, terutama dalam perdagangan.²⁴

Manfaat kaum Quraisy dipetik dalam skala yang lebih besar, yaitu terjalannya hubungan politik, ekonomi, dan komersial yang lebih luas. Hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya travel permit dan *commercial security guarantee (ELAF)* kepada kaum Quraisy dari penguasa negara tetangga, saat itu Irak, Syria, Yaman dan Ethiopia. Oleh karena itu, Mekah dianggap sebagai ibu kota seluruh Jazirah Arab dan juga dipandang sebagai pusat komersial Jazirah Arab.²⁵

Pada saat itu, Mekah telah sukses luar biasa dan kota itu menjadi pusat perdagangan internasional. Para pedagang dan pemodal telah tumbuh

²⁴ Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syari'ah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, hlm.47

²⁵ Muhammad Husein Haekal, *Sejarah Hidup Muhammad*, Tintamas, Jakarta, 1984, hlm.23

melampaui impian terbaik mereka. Pendahulu mereka hidup dalam kemiskinan hanya untuk beberapa generasi, dan sekarang Mekah telah menjadi kiblat perdagangan.²⁶

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam dimulai dengan Muhammad (sebelum ditahbiskan sebagai Nabi) membawa barang Khadijah binti Khuwailid sebagai imbalan dan/atau sebagai imbalan.²⁷

Meskipun Tidak banyak literatur tentang perlindungan konsumen dalam perdagangan yang dilakukan oleh Rasulullah, semoga Allah memberkati dia dan memberinya kedamaian, dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat kita temukan dalam praktik perdagangan yang dilakukan oleh Rasulullah.

Konsep ekonomi dan perdagangan Islam harus didasarkan pada nilai-nilai dan etika yang mendukung kejujuran dan keadilan komersial. Ternyata Nabi banyak memberi contoh perdagangan yang adil dan jujur. Selanjutnya, Nabi menanamkan prinsip-prinsip dasar Perdagangan yang adil dan jujur. Salah satu prinsip yang diidentifikasi oleh Rasulullah, semoga Tuhan memberkatinya dan memberinya kedamaian, adalah terkait dengan mekanisme pasar.²⁸

²⁶ Karen Armstrong, *Muhammad Prophet for Our Time*, Mizan, Bandung, 2007, hlm.57

²⁷ Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah Studi Analisis Berdasarkan Sumber sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009, hlm.152

²⁸ Jusmailani, *Op.cit.*, hlm.55

B. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 1 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Adapun secara umum berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan (hal) melindungi misalnya memberi perlindungan kepada orang yang lemah. Sementara hukum adalah seperangkat norma atau kaedah yang berfungsi untuk mengatur tingkah laku manusia dengan tujuan untuk menciptakan ketentraman dan kedamaian dalam masyarakat. Para sarjana mengemukakan pendapat mengenai pengertian perlindungan konsumen sebagai berikut:

1) Shidarta

Perlindungan konsumen merupakan suatu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang dapat mengatur hubungan dan salah satu masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang saling berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam suatu pergaulan hidup.²⁹

2) Sidobalok

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul

²⁹ Shidarta, *Op. cit.*, hlm 9

dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.³⁰

3) Mochtar Kusumaatmadja

Perlindungan konsumen ialah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia.

4) Az. Nasution

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen.³¹

Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk melindungi hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen sendiri merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan

³⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm 17

³¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2011, hlm 37

kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dan untuk merugikan konsumen itu sendiri.³²

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Pasal 2 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen dilaksanakan secara bersama-sama berdasarkan lima (lima) prinsip pembangunan nasional yang relevan, yaitu:

1. Asas Manfaat

Asas kepentingan berupaya menuntut agar segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen harus mengabdikan pada kepentingan terbaik konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. (Penjelasan Pasal 2 UUPK).

2. Asas Keadilan

Asas keadilan dirancang untuk memastikan bahwa partisipasi semua orang dapat diwujudkan secara maksimal dan memungkinkan konsumen dan pelaku usaha mendapatkan haknya dan memenuhi tanggung jawabnya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku ekonomi, dan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam materiil dan spiritual.

³² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 27

4. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan Dirancang untuk memberikan rasa aman kepada konsumen dalam penggunaan, penggunaan, dan penggunaan barang dan/atau jasa yang telah dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku ekonomi maupun konsumen memperoleh keadilan dan kewajaran dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan negara menjamin kepastian hukum.

Rumusannya mengacu pada falsafah pembangunan nasional, yaitu pembangunan manusia berdasarkan falsafah nasional negara kesatuan Republik Indonesia. Hal ini sesuai dengan tafsir umum UUPK, yang menurutnya UUPK dirumuskan dengan memperhatikan falsafah pembangunan nasional. Lima asas yang terkandung dalam Pasal 2 UUPK pada pokoknya merupakan tiga asas, yaitu:

1. Asas keuntungan yang meliputi asas keselamatan dan keamanan konsumen,
2. Asas keseimbangan dan
3. Asas keadilan termasuk asas kepastian hukum.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Hal ini diatur dalam Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut³³:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri.
- b. Meningkatkan martabat konsumen dan mencegah konsumen menggunakan barang dan jasa secara pasif.
- c. Meningkatkan pilihan, keputusan, dan hak klaim konsumen sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memasukkan unsur kepastian hukum dan keterbukaan serta akses informasi.
- e. Pelaku usaha semakin sadar akan pentingnya perlindungan konsumen dalam menjalankan usahanya.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa untuk menjamin produksi barang dan/atau kelangsungan usaha, kesehatan, keselamatan, dan perlindungan pengguna jasa.

4. Pengertian Konsumen

Istilah “konsumen” berasal dari terjemahan kata “consumer” (bahasa Inggris Amerika) atau kata “consumer/consumer” (Belanda). Definisi konsumen tergantung di mana mereka berada. Konsumen secara harfiah

³³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung, 2004, hlm.26

didefinisikan sebagai siapa saja yang menggunakan produk (bukan produsen). Konsumen secara umum dipahami sebagai pengguna, pengguna barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang ayat 1 (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, dan makhluk lain. Bukan untuk berdagang.³⁴

5. Hak dan Kewajiban Konsumen Prespektik UUPK

a. Indonesia mengatur hak-hak konsumen melalui Pasal 4 UUPK sebagai berikut:

1. Hak untuk keselamatan, keselesaan dan keselamatan barangan dan/atau perkhidmatan pengguna.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan untuk menerima barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar serta kondisi dan jaminan yang dijanjikan.
3. Hak untuk memperoleh informasi, kondisi dan jaminan yang benar, jelas dan benar sehubungan dengan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk berkomentar atau mengadukan barang dan/atau jasa yang digunakannya.

³⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen, LN No.42 Tahun 1999. TLN No. 3821, Pasal 1

5. Advokasi, Perlindungan, dan Hak untuk Mendapatkan Upaya Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen dengan Benar.
 6. Bimbingan dan hak atas pendidikan konsumen.
 7. Hak untuk diperlakukan secara layak dan adil atau diperlakukan secara non-diskriminatif.
 8. Hak untuk menerima kompensasi, pengembalian uang dan/atau penggantian jika barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau dengan cara yang tidak semestinya.
 9. Hak yang diatur oleh ketentuan hukum lainnya.³⁵
- b. Kewajiban konsumen menurut pasal 5 UU No.8 Tahun 1999:
1. Untuk keamanan dan keamanan, baca dan ikuti informasi dan petunjuk prosedur mengenai penggunaan atau penggunaan barang dan jasa.
 2. Niat baik saat membeli barang dan/atau jasa.
 3. Lakukan pembayaran dengan nilai tukar yang disepakati.
 4. Berusaha sekuat tenaga untuk menyelesaikan sengketa perlindungan hak-hak konsumen dengan benar.³⁶

³⁵ Seperti hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat, Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup

³⁶ H.Syahrudin Nawi, *Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pleno De Jure, Vol.7 No. 1, Juni 2018, hlm.3

Selain hak dan kewajiban konsumen UUPK juga mengatur tentang hak konsumen yang merupakan kewajiban pelaku perdagangan, sebagaimana dimaksud dalam pasal-pasal berikut. Kewajiban dan hak sebenarnya merupakan anatomi hukum, sehingga kewajiban pelaku komersial dapat dianggap (bagian dari) hak konsumen. Tanggung jawab entitas komersial pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Berniat baik dalam kegiatan usaha.
2. Memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta menjelaskan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan dan melayani konsumen dengan benar, jujur dan tanpa diskriminasi.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau dijual, berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba produk dan/atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan/atau jaminan atas produk yang diproduksi dan/atau dijual.
6. Memberikan ganti rugi, ganti rugi, dan/atau ganti rugi atas penggunaan, penggunaan, dan kerugian akibat penggunaan, penggunaan, dan penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

7. Memberikan ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak memenuhi syarat-syarat perjanjian.

6. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*negligence*)

Kelalaian adalah prinsip tanggung jawab subjektif, yaitu tanggung jawab ditentukan oleh tindakan produsen. Hal ini dapat ditemukan dalam perumusan teori kelalaian, yaitu, tidak melakukan perawatan standar yang akan dilakukan oleh orang yang cukup bijaksana dalam situasi yang sama.³⁷

Kelalaian produsen untuk menimbulkan kerugian bagi konsumen sangat menentukan hak konsumen atas ganti rugi dari produsen. Kelalaian dapat dijadikan dasar perbuatan hukum apabila terpenuhi syarat-syarat sebagai berikut:³⁸

1. Perilaku berbahaya bertentangan dengan sikap kehati-hatian.
2. Harus membuktikan bahwa tergugat telah melalaikan kewajiban kehati-hatian kepada penggugat.
3. Perilaku adalah penyebab langsung kehilangan terjadi.

³⁷ Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, dalam Abdul Atsar, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV Budi Utomo, Yogyakarta, 2019

³⁸ Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.148

Selain kesalahan produsen dan unsur kelalaian, dihadirkan pula bukti lain, yaitu: Pertama, tergugat adalah produsen dan sebenarnya wajib Mengambil langkah-langkah untuk menghindari kerugian konsumen. Kedua, produsen gagal memenuhi kewajibannya untuk memastikan kualitas produk atau keamanan penggunaan sesuai dengan standar konsumsi. Ketiga, konsumen menderita. Keempat, Kelalaian produsen merupakan faktor penyebab kerugian konsumen.³⁹

7. Badan dan Lembaga Perlindungan Konsumen

a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Didirikan untuk mengembangkan langkah-langkah perlindungan konsumen,⁴⁰ terletak di ibu kota negara Republik Indonesia, melaporkan kepada Presiden.⁴¹ BKPN bertugas memberikan nasihat dan pertimbangan pemerintah dalam pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia.⁴²

Evolusi upaya perlindungan konsumen tersebut setidaknya memperlihatkan BPKN dibentuk sebagai evolusi dari kerja perlindungan konsumen terkait dengan: (1) pengaturan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha; (2) ketentuan yang melarang

³⁹ Inosentius Samsul, *Op. cit.*, hlm.47.

⁴⁰ Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴¹ Pasal 32 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴² Pasal 33 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pelaku ekonomi; (3) definisi Tanggung Jawab Subjek Ekonomi; (4) Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peran BPKN adalah memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam pengembangan upaya perlindungan konsumen. Ini dapat mengambil banyak bentuk dan tidak terbatas pada kata-kata dari arahan perlindungan konsumen.⁴³

Untuk memenuhi kewajiban memberikan nasihat dan pertimbangan kepada Pemerintah, BPKN mempunyai tugas sebagai berikut:⁴⁴

1. Memberi saran dan nasehat kepada pemerintah mengenai perumusan kebijakan konsumen.
2. Melakukan penelitian dan kajian Per-UU perlindungan konsumen yang berlaku.
3. Melakukan kajian terhadap barang atau jasa yang berkaitan dengan keselamatan konsumen.
4. Mempromosikan pengembangan LSM untuk melindungi konsumen.
5. Menyebarkan informasi tentang perlindungan konsumen melalui media dan mendorong sikap berpihak kepada konsumen.
6. Menerima pengaduan perlindungan konsumen dari masyarakat, LSM konsumen atau pelaku bisnis.

⁴³ Ahmadi Miru, Op Cit., Hlm.197

⁴⁴ Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

7. Melakukan survei kebutuhan konsumen.

b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

LPKSM bukan tanpa syarat persetujuan pemerintah, tetapi harus mendaftar ke pemerintah kabupaten/kota dan melakukan pekerjaan perlindungan konsumen sesuai dengan Anggaran Dasar. Pendaftaran adalah catatan saja, bukan lisensi. Demikian pula jika LPKSM membuka kantor perwakilan atau cabang di daerah lain, LPKSM hanya perlu melaporkan kantor perwakilan tersebut kepada pemerintah daerah dan tidak perlu mendaftar ke kantor perwakilan atau tempat tinggal kantor cabang tersebut.⁴⁵

Adapun tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai berikut:⁴⁶

1. Sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran dan perhatian akan hak dan kewajiban konsumen mengkonsumsi barang dan jasa.⁴⁷
2. Memberikan nasihat kepada konsumen yang membutuhkan.⁴⁸

⁴⁵ Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

⁴⁶ Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴⁷ Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

⁴⁸ Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

3. Bekerja sama dengan instansi terkait untuk mewujudkan perlindungan konsumen.⁴⁹
4. Membantu konsumen memperjuangkan haknya, termasuk termasuk menangani keluhan dan keluhan konsumen.⁵⁰
5. Bersama-sama mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen dengan pemerintah dan masyarakat.⁵¹

Di Indonesia, berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada 11 Mei 1973 menandai kampanye perlindungan konsumen melalui LPKSM. YLKI diciptakan untuk membantu konsumen Indonesia mengkonsumsi produk dan/atau jasa tanpa membahayakan.⁵²

c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menengahi dan menyelesaikan sengketa antara bisnis dan konsumen.⁵³

BPSK terdiri dari kotamadya sekunder (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.⁵⁴ Sebagai arbiter

⁴⁹ Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

⁵⁰ Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

⁵¹ Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

⁵² C.Tantri D dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen*, The Asia Foundation, Jakarta, 1995, hlm.10

⁵³ Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁴ Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

di luar pengadilan untuk sengketa konsumen, keputusan BPSK bersifat final dan mengikat, tanpa banding atau pengawasan.⁵⁵

Namun hubungan antara BPSK dan ADR dengan arbitrase pada umumnya tidak sama, karena BPSK secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan ADR dan arbitrase diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa.

Pembentukan BPSK terjadi di Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan Makassar.⁵⁶ Dari aturan tersebut terlihat bahwa BPSK baru dibentuk di 10 kota di Indonesia, dan bukan tanpa alasan, karena pendanaan BPSK menjadi beban APBN dan APBD.

Adapun tugas dan wewenang BPSK meliputi:⁵⁷

1. Menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi.
2. Memberikan saran perlindungan konsumen.
3. Mengawasi masuknya item standar.

⁵⁵ Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁶ Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001

⁵⁷ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

4. Jika melanggar ketentuan undang-undang ini, harap laporkan ke penyidik umum.
5. Menerima pengaduan tertulis dan tertulis dari konsumen mengenai pelanggaran perlindungan konsumen.
6. Menyelidiki dan menyelidiki sengketa perlindungan konsumen.
7. Menangkap pelaku usaha yang diduga melanggar perlindungan hak konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi dan/atau saksi ahli dan/atau siapapun yang diyakini mengetahui adanya pelanggaran undang-undang ini.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menyediakan pelaku perdagangan, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud dalam huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
10. Menerima, memeriksa dan/atau mengevaluasi surat, dokumen atau alat bukti lain untuk kepentingan penyidikan dan/atau penyidikan.
11. Menentukan dan memutuskan apakah konsumen mengalami kerugian.
12. Memberitahukan pelaku usaha atas pelanggaran perlindungan konsumen atas putusan.

13. Menerapkan sanksi administratif terhadap penyelenggara yang melanggar hukum.

Untuk pemrosesan dan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK menyelenggarakan majelis bernomor ganjil yang beranggotakan sekurang-kurangnya Tiga orang yang mewakili semua elemen (pemerintah, konsumen dan pelaku usaha), dibantu oleh tim bisnis.⁵⁸

C. Tinjauan Umum Pinjaman *Online*

a. Pengertian Pinjaman *Online*

Pinjaman *online* merupakan pinjaman uang yang dikelola oleh penyedia layanan keuangan *online*. Layanan pinjol disebut dengan istilah *fintech* (*financial technology*). Dengan adanya *fintech* transaksi keuangan dapat dilakukan secara mudah, praktis dan efektif.

b. Sejarah Pinjaman *Online*

Bentuk pembiayaan kredit yang sebelumnya umum adalah meminjam ke bank, membangun masyarakat, kerabat, teman dekat atau menggadaikan barang dan mengajukan kredit dengan sistem cicilan. Namun, sejak munculnya layanan pinjaman *online*, peminjaman dengan cara ini sudah jarang dilakukan. Pinjaman *online* sangat mudah ditemukan di situs internet dan mekanisme peminjamannya sangat mudah tidak

⁵⁸ Pasal 54 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

sesulit meminjam di bank. Bahkan nominal besar dapat cair dengan mudah. Proses pinjaman sederhana, siklus pelunasan cepat, persyaratan tidak sulit, dan dana kredit dapat digunakan untuk tujuan apa pun.

Fintech peer-to-peer lending merupakan layanan kredit online pengembangan dimulai pada tahun 2016, ketika layanan pinjaman online lebih umum digunakan sebagai sarana untuk membantu Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) lokal. Hal ini terjadi karena mempermudah berbisnis tanpa adanya jaminan dan jaminan apapun.

Seiring dengan munculnya Penyedia Jasa Keuangan Online pada 2018 OJK atau Otoritas Jasa Keuangan mengumumkan ditemukan sekitar 227 startup P2P lending yang belum terdaftar di OJK. Pada agustus 2019, OJK mencatat ada 127 pinjaman online terdaftar dan diawasi OJK, serta 1477 pinjaman *online* ilegal.⁵⁹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengungkapkan ada 149 pinjaman *online* hingga 22 Desember 2020 dan telah memiliki izin. Di luar daftar itu merupakan *peer-to-peer* (P2P) ilegal.⁶⁰ Hingga 24 November 2021, OJK mencatat ada 104 pinjaman *online* yang sah berlisensi dan terdaftar. Nomor ini sama dengan tanggal 25 Oktober 2021.⁶¹

⁵⁹ <https://www.cekaja.com/info/sejarah-munculnya-layanan-pinjaman-online-di-indonesia> (diakses pada tanggal 07 Maret 2022)

⁶⁰ <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20201230115028-37-212518/ini-daftar-149-pinjol-resmi-ojk-2020-lainnya-ilegal> (diakses pada tanggal 07 Maret 2022)

⁶¹ <https://keuangan.kontan.co.id/news/awas-pinjol-ilegal-cuma-104-yang-berizin-terdaftar-ojk-per-24-november-2021> (diakses pada tanggal 07 Maret 2022)

c. Jenis-jenis Pinjaman *Online*

Tawaran yang diberikan pinjaman *online* terbagi menjadi berbagai jenis pinjaman menyesuaikan kebutuhan konsumen yang berbeda satu sama lainnya. Jenis kredit yang ditawarkan merupakan :

1. Dana Tunai

Pinjaman ini memberikan tawaran dana tunai tanpa jaminan sebagai keperluan darurat dan konsumsi. Dengan proses yang cepat, mudah tanpa agunan mampu menarik banyak orang. Kredit langsung dikirim sesuai jumlah yang diinginkan peminjam ke rekening bank dalam waktu kurang dari 24 jam.

2. Cicilan

Menawarkan pinjaman yang diperuntukan untuk membeli barang. Contohnya digunakan untuk pembelian laptop, kamera serta elektronik lainnya. Tidak adanya persyaratan kartu kredit bila menggunakan pinjaman *online* menjadi suatu keuntungan karena telah membantu banyak orang yang tidak memiliki kartu kredit.

3. Pinjaman Usaha

Pinjaman *online* menawarkan kredit usaha yang bertujuan untuk menarik dan mempermudah para pengusaha yang ingin membuka usaha dengan dana yang cepat tanpa takut ditolak oleh bank.

d. Syarat-syarat mengajukan Pinjaman *Online*

Persyaratan umum yang digunakan dalam pinjaman *online* yaitu :

1. WNI
2. Kependudukan di wilayah Indonesia memberikan pelayanan
3. Usia minimal 18 tahun dan sudah menikah
4. Mempunyai email pribadi
5. Mempunyai penghasilan
6. Mempunyai KTP yang masih berlaku
7. Mempunyai akun Bank sesuai dengan KTP

Pada dasarnya, pinjaman *online* tidak memerlukan banyak dokumen dalam proses aplikasi, tetapi beberapa dokumen tambahan yang sering diminta adalah:

1. Adanya Bukti Penghasilan (slip gaji, rekening bank atau rekening listrik dan PAM)
2. NPWP dan Pajak
3. Akun *e-commerce* (Tokopedia, Lazada, Shopee, dll)
4. Akun Ojek Online
5. BPJS Tenaga Kerja
6. Foto Peminjam Menunjukkan KTP

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Bagi Debitur Dalam Sistem Pinjaman Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam memberikan deskripsi hasil penelitian tentang perlindungan konsumen bagi debitur dalam sistem pinjaman *online* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penulis membagi menjadi beberapa bagian, sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Pinjaman *Online*

Pinjaman *online* merupakan pinjaman tanpa jaminan atau tanpa keterlibatan aset apa pun yang dijamin untuk pinjaman tersebut. Pinjaman *online* dimungkinkan oleh perusahaan pinjaman P2P atau lembaga keuangan *online*.

Sepanjang tahun 2020, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menemukan kurang lebih 200 perusahaan *fintech startup P2P Lending* ilegal. *Fintech* yang menawarkan layanan pinjaman *online* dalam hitungan menit harus terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK merupakan badan independen yang memiliki fungsi, tanggung jawab, dan wewenang

untuk mengatur, mengawasi dan mengkaji semua kegiatan di sektor jasa keuangan, termasuk perkreditan *online*.⁶²

Kelebihan pinjaman *online* ialah syaratnya mudah dan cepat dibandingkan dengan bank. Namun, pinjol juga memiliki kekurangan yaitu metode transaksi yang dilakukan secara digital tanpa bertemu langsung dengan penyedia jasa pinjaman online. Keamanan konsumen atau debitur dalam bertransaksi juga dapat menjadi permasalahan, sebab beberapa platform pinjol memanfaatkan untuk hal yang tidak baik dan tidak bertanggung jawab.

Dalam transaksinya pinjaman online melibatkan beberapa pihak antara lain :

1. Platform Pinjaman *Online*

Yang dimaksud platform pinjaman *online* yaitu suatu wadah perusahaan keuangan yang menawarkan pinjaman *online*. Untuk meminjam melalui platform tersebut debitur harus mengisi data dan persetujuan sehingga debitur dapat mengajukan pinjaman. Adapun platform pinjaman *online* sebagai berikut :

1. *Shopee PayLater*

⁶² <https://www.qoala.app/18/blog/keuangan> (diakses pada tanggal 14 Maret 2022)



Gambar 1. 1 Platform Shopee PayLater

Shopee PayLater adalah metode pembayaran yang memberikan pinjaman instan kepada konsumen melalui aplikasi Shopee. Dalam artian, Shopee meminjamkan konsumen sejumlah uang untuk membeli barang-barang yang dibutuhkan di aplikasi Shopee. Pembayaran pinjaman dengan *Shopee PayLater* dapat dicicil sebanyak 3, 6 atau 12 kali. Pembayaran dilakukan berdasarkan tanggal jatuh tempo yang dipilih, yaitu tanggal 5 atau 25 setiap bulannya.⁶³

2. Kredivo



Gambar 1. 2 Platform Kredivo

⁶³ <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/fakta-tentang-cicilan-shopeepaylater-yang-perlu-kamu-ketahui/> (diakses pada tanggal 5 April 2022)

Kredivo adalah aplikasi kredit *online* yang memudahkan pembelian sekarang dan pembayaran cicilan 30 hari atau 3 bulan dengan bunga 0% atau cicilan 6 hingga 12 bulan dan bunga 2,6% per bulan. Proses pengajuannya cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja, di mana saja. Konfirmasi persetujuan kredit akan disetujui dalam waktu kurang dari 24 jam.⁶⁴

3. Aku Laku



Gambar 1. 3 Platform Aku Laku

Akulaku adalah aplikasi pinjaman *online* melalui limit kredit untuk pengguna dengan syarat mudah. Pinjaman ini menawarkan pinjaman mencapai nominal 15 juta rupiah dengan cicilan 15 bulan. Syarat pendaftarannya hanya dengan KTP saja dan untuk meningkatkan limit kartu dapat menambahkan dokumen dan identitas diri lainnya.⁶⁵

⁶⁴ <https://kamus.tokopedia.com/k/kredivo/> (diakses pada tanggal 5 April 2022)

⁶⁵ <https://www.jadwaloperasional.xyz/2021/07/kerugian-menggunakan-akulaku.html> (diakses pada tanggal 5 April 2022)

4. Danamas



Gambar 1. 4 Platform Danamas

Danamas adalah aplikasi pinjaman *online* berkecepatan tinggi tanpa jaminan di bawah bendera PT. Pasar dana pinjaman bekerja sama dengan Bank Sinarmas dan terdaftar di OJK (Otoritas Jasa Keuangan) ketika melakukan aktivitas keuangan di Indonesia. Debitur hanya dapat mengambil pinjaman dengan KTP. Jumlah pinjaman adalah Rp untuk produk pinjaman pribadi 3 bulan. Ini adalah 1.000.000-7.500.000. Untuk pinjaman modal atau produktif (pinjaman modal untuk menjual kredit), Danama dapat menawarkan jumlah Rp500.000-1.000.000 dengan jangka waktu pinjaman hingga 3 bulan atau 90 hari. Untuk Pinjaman Modal Petani, Danamas dapat memberikan Rp 7.500.000 selama periode lima bulan.

5. Pinjam Yuk



Gambar 1. 5 Pinjam Yuk

Pinjam yuk merupakan aplikasi pinjaman uang secara *online* tanpa jaminan dengan proses pengajuan dan pencairan pinjaman dalam kurun waktu yang cepat. Adapun persyaratan peminjaman sebagai berikut:⁶⁶

- a. Berumur 21-60 Tahun
 - b. Memiliki NPWP dan KTP
 - c. Telah memiliki penghasilan
2. Konsumen (Debitur)

Konsumen adalah mereka yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, dan makhluk lain, bukan untuk transaksi. Menurut Pasal 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Debitur, di sisi lain, adalah orang yang berhutang atau meminjamkan kepada pihak lain untuk suatu kontrak atau undang-undang yang dijanjikan oleh debitur untuk dilunasi di kemudian hari.

3. *Debt Collector* Pinjaman *Online*

Seseorang yang dipekerjakan oleh kreditur atau pinjaman *online* sebagai pihak ketiga dengan maksud untuk menagih hutang kepada debitur pinjaman online secara *online*. *Debt collector online* tidak

⁶⁶ <https://www.pinjamyuk.co.id/> (diakses pada tanggal 8 April 2022)

menagih secara langsung melainkan dengan cara menagih hutang debitur secara *online*, apabila jatuh tempo debitur tidak membayar maka *debt collector* akan menagih dengan menyebarkan data pribadi debitur serta menagih melalui kontak yang ada di *handphone* debitur sebab pihak pinjaman *online* dapat mengakses sistem pada *handphone* debitur.

B. Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

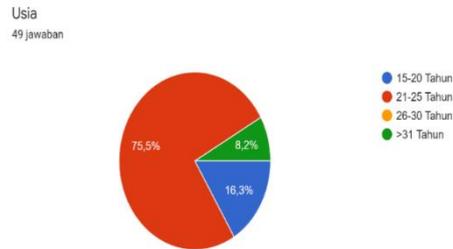
Diatas penulis telah menguraikan gambaran umum pinjaman *online*, penulis akan menguraikan hasil perlindungan konsumen bagi debitur dalam sistem pinjaman *online* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam melakukan analisis perlindungan konsumen pinjaman *online*, penulis telah membagi menjadi beberapa bagian yaitu:

a. Analisis Demografis

Merupakan tahapan identifikasi jawaban responden pengguna aplikasi pinjaman *online* mengenai pertanyaan yang telah diajukan dalam bentuk kuesioner meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Waktu pengumpulan data selama 2 bulan (8 Maret – 8 Mei 2022) dengan jumlah responden 49 responden.

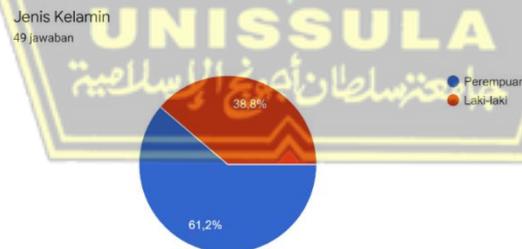
1. Usia



Gambar 2. 1 Diagram Usia

Pada gambar diagram diatas terlihat bahwa hasil analisis demografis menunjukkan bahwa usia 21-25 tahun dominan sebagai konsumen pengguna aplikasi pinjaman *online* dengan presentase sebesar 75,5%, usia 15-20 tahun sebesar 16,3% dan >31 tahun dengan presentase sebesar 8,2%.

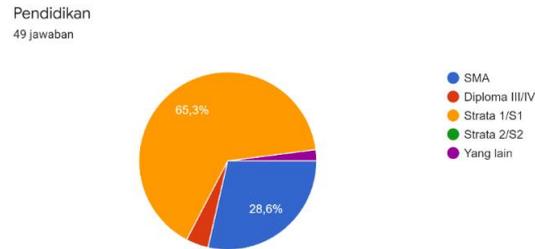
2. Jenis Kelamin



Gambar 2. 2 Diagram Jenis Kelamin

Pada gambar diagram diatas terlihat bahwa hasil analisis demografis menunjukkan jenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 61,2% dan laki-laki sebesar 38,8%.

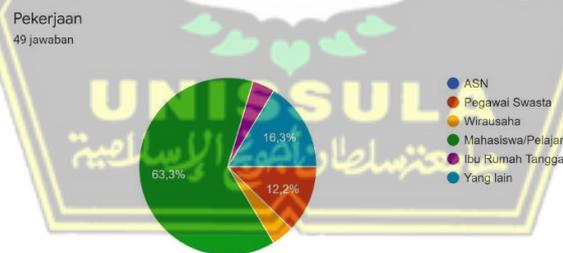
3. Pendidikan



Gambar 2. 3 Diagram Pendidikan

Pada gambar diagram diatas terlihat bahwa analisis demografis menunjukkan pendidikan terbanyak dari Strata 1/S1 dengan presentase sebesar 65,3%, disusul SMA dengan presentase sebesar 28,6%, selebihnya D3 dengan presentase 4,1% dan lainnya 2%.

4. Pekerjaan



Gambar 2. 4 Diagram Pekerjaan

Pada gambar diagram diatas terlihat bahwa analisis demografis menunjukkan pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar sebesar 63,3%, lainnya sebesar 16,3%, pegawai swasta 12,2%, wirausaha 4,1% dan ibu rumah tangga 4,1%.

b. User Experience

User Experience merupakan pengalaman seseorang dalam penggunaan produk digital berupa sistem, jasa atau produk. Pengalaman dilihat dari mudahnya pengguna untuk mendapatkan apa yang diinginkan dari sebuah produk, jasa atau sistem tersebut.

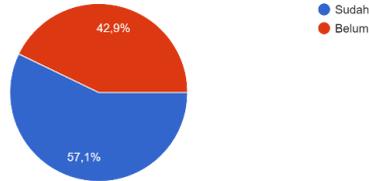
Berdasarkan hasil analisa kuesioner, peneliti akan menjabarkan mengenai pinjaman online dalam prespektif konsumen dengan pengukuran sistem informasi sebagai berikut:



Gambar 2. 5 Diagram Debitur Pinjaman Online

Dapat dilihat bahwa presentase debitur tertinggi pada shopeepay later sebesar 73,5%, kemudian kredivo 14,3% dan aku laku sebesar 12,2%. *Shopeepay later* merupakan pinjaman online yang banyak diminati oleh masyarakat saat ini dibandingkan dengan aplikasi pinjaman online lainnya.

Apakah saudara merasa mendapatkan perlindungan konsumen terhadap pinjol tersebut?
49 jawaban



Gambar 2. 6 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat bahwa presentase debitur yang merasa mendapatkan perlindungan konsumen sebesar 57,1% dan 42,9% merasa belum mendapatkan perlindungan konsumen atas pinjaman *online* tersebut.

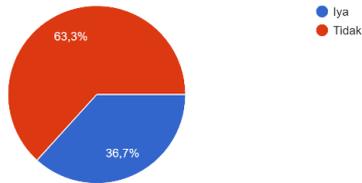
Berapa kali saudara pernah meminjam uang melalui pinjol dalam sebulan?
49 jawaban



Gambar 2. 7 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat bahwa presentase debitur yang meminjam uang melalui pinjaman *online* sebanyak 1-2 kali dalam sebulan sebesar 59,2% , sebanyak 3 atau lebih sebesar 4,1% dan sisanya 36,7% tidak pernah meminjam pada aplikasi pinjaman *online*.

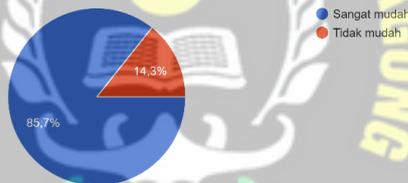
Apakah pihak pinjol meminta untuk akses ke kontak dan galeri?
49 jawaban



Gambar 2. 8 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat bahwa presentase pinjaman *online* yang meminta untuk akses ke kontak dan galeri sebesar 36,7% dan sebesar 63,3% yang tidak meminta akses tersebut kepada debitur pinjaman *online*.

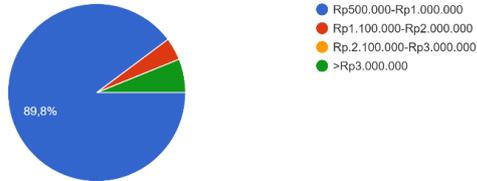
Apakah persyaratan yang diajukan pihak pinjol relatif mudah?
49 jawaban



Gambar 2. 9 Diagram Pinjaman Online

Dilihat dari hasil presentase diagram diatas sebesar 85,7% menyatakan bahwa persyaratan yang diajukan pihak pinjaman *online* relatif mudah dan 14,3% menyatakan tidak mudah.

Berapa nominal saudara yang diajukan pada pinjaman online?
49 jawaban



Gambar 2. 10 Diagram Pinjaman Online

Dilihat dari hasil presentase diagram diatas bahwa 89,8% mengajukan pinjaman *online* sebesar Rp500.000 – Rp1.000.000, 6,1% sebesar >Rp3.000.000 dan sisanya 4,1% sebesar Rp1.100.000 – Rp2.000.000.

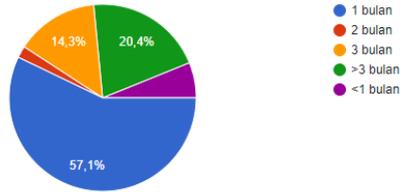
Berapa suku bunga perbulan yang saudara dapatkan dari pinjol tersebut?
49 jawaban



Gambar 2. 11 Diagram Pinjaman Online

Dilihat dari diagram diatas bahwa presentase suku bunga 0,5%-1% sebesar 69,4%, suku bunga 1,1%-1,5% sebesar 14,3%, suku bunga >2% sebesar 10,2% dan suku bunga 1,6%-2% sebesar 6,1%.

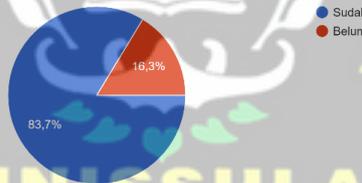
Berapa lama jangka waktu yang ditawarkan untuk pelunasan pinjol tersebut?
49 jawaban



Gambar 2. 12 Diagram Pinjaman Online

Dilihat dari diagram diatas bahwa presentase jangka waktu yang ditawarkan oleh pinjaman *online* sebesar 57,1% selama 1 bulan, 20,4% dengan jangka waktu selama >3 bulan, 14,3% jangka waktu selama 3 bulan dan 2% untuk jangka waktu selama 2 bulan.

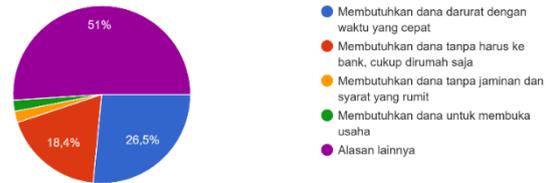
Apakah saudara mengecek bahwa pinjol tersebut merupakan pinjol legal/ilegal?
49 jawaban



Gambar 2. 13 Diagram Pinjaman Online

Dilihat pada diagram diatas bahwa 83,7% debitur telah mencari informasi bahwa pinjaman *online* tersebut termasuk pinjaman *online* legal maupun ilegal dan 16,3% tidak mencari tahu informasi tersebut.

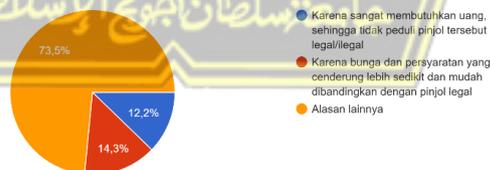
Alasan saudara meminjam uang dari pinjol tersebut?
49 jawaban



Gambar 2. 14 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat pada diagram diatas bahwa alasan debitur meminjam pada pinjaman *online*, presentase 51% dengan alasan lain yang tidak ingin diketahui oleh siapapun, 26,5% karena membutuhkan dana darurat dengan waktu yang cepat, 18,4% karena membutuhkan dana tanpa harus ke bank, cukup dirumah saja, 2% karena membutuhkan dana tanpa jaminan dan syarat yang rumit dan 2% sisanya karena membutuhkan dana untuk membuka usaha.

Jika pinjol tersebut merupakan pinjol ilegal, mengapa saudara masih tetap meminjam di platform tersebut meskipun mengetahui bahwa pinjol tersebut tidak aman?
49 jawaban

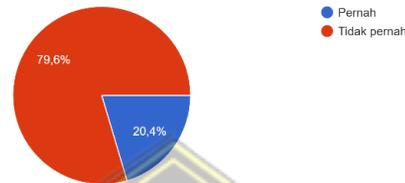


Gambar 2. 15 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat pada diagram diatas bahwa alasan debitur yang tetap meminjam pada platform pinjaman *online* ilegal walaupun mengetahui bahwa pinjol tersebut tidak aman, dengan presentase 73,5% karena alasan lainnya yang tidak ingin diketahui oleh orang lain, 14,3% karena bunga

dan persyaratan yang cenderung lebih sedikit dan mudah dibandingkan dengan pinjaman *online* legal dan 12,2% karena sangat membutuhkan uang sehingga tidak peduli pinjaman *online* tersebut legal/ilegal.

Apakah saudara pernah telat membayar lebih dari jatah waktu yang ditetapkan pinjol tersebut?
49 jawaban



Gambar 2. 16 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat pada diagram diatas bahwa 79,6% debitur tidak pernah telat membayar lebih dari jatah waktu yang ditetapkan oleh pihak pinjaman *online* dan 20,4% pernah membayar telat dari jatah waktu.

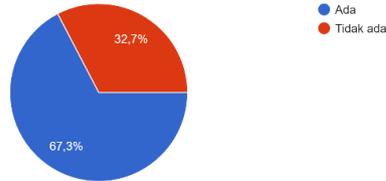
Jika saudara telat membayar, apa yang dilakukan pinjol tersebut untuk menagih pembayaran kepada saudara walaupun hanya telat sehari dari jatuh tempo?
49 jawaban



Gambar 2. 17 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat dari diagram diatas apabila debitur telat membayar dari waktu jatuh tempo, maka yang dilakukan pinjaman *online* tersebut adalah 36,7% dengan cara lainnya yaitu selain yang tertera di kuesioner, 30,6% dengan menghubungi debitur secara terus-menerus, 24,5% dengan cara menghubungi orang-orang yang ada dikontak debitur untuk menagih kepada debitur dan 8,2% dengan cara menyebarkan data pribadi debitur.

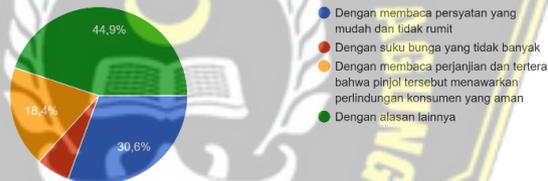
Apakah ada tambahan bunga jika saudara telat membayar?
49 jawaban



Gambar 2. 18 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat pada diagram diatas bahwa adanya penambahan bunga jika debitur telat membayar dengan presentase 67,3% dan 32,7% tidak ada penambahan bunga apabila debitur telat membayar.

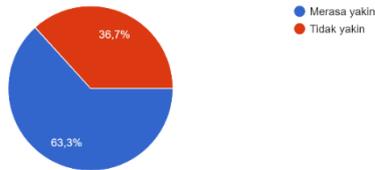
Mengapa saudara memantapkan diri dan percaya untuk mengambil kredit dari pinjol tersebut?
49 jawaban



Gambar 2. 19 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat pada diagram diatas bahwa alasan debitur memantapkan diri dan percaya untuk mengambil kredit dari pinjaman *online* tersebut yaitu sebesar 44,9% dengan alasan lainnya yang tidak tertera di kuesioner, 30,6% dengan membaca persyaratan yang mudah dan tidak rumit, 18,4% dengan membaca perjanjian dan tertera bahwa pinjaman *online* tersebut menawarkan perlindungan konsumen yang aman dan 6,1% dengan suku bunga yang tidak banyak.

Apakah saudara sudah merasa yakin bahwa pinjol tersebut menjamin perlindungan konsumennya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
49 jawaban



Gambar 2. 20 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat pada diagram diatas bahwa 63,3% debitur merasa yakin bahwa pinjol tersebut menjamin perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan 36,7% debitur tidak merasa yakin akan perlindungan konsumen dari pinjaman *online* tersebut.

Variabel	Indikator	Hasil analisis kuesioner
System Quality (Kualitas Sistem)	Reliability (Keandalan)	Pada pinjaman <i>online</i> <i>shopeepay later</i> , kredivo dan aku laku memberikan pelayanan yang baik dan dapat diandalkan.
	Response Time (Waktu Respon)	Pinjaman <i>online shopeepay later</i> , kredivo dan aku laku menanggapi debitur/konsumen dengan cepat sesuai

		permintaan dan kebutuhan konsumen.
	<i>Security</i> (Keamanan)	Pinjaman <i>online shopeepay later</i> , kredivo dan aku laku memberikan kenyamanan, keamanan serta keselamatan dalam bertransaksi.
	<i>Ease of Use</i> (Kemudahan digunakan)	Pinjaman online <i>shopeepay later</i> , kredivo dan aku laku mudah digunakan dan dipahami oleh konsumen.

Tabel 1 Kualitas Sistem

Kualitas sistem (*system quality*) pada platform pinjaman *online shopeepay later*, kredivo dan aku laku telah memenuhi hak konsumen yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf a tentang hak dan kewajiban konsumen yang berbunyi “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.” Hak ini berlaku dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang dan/atau jasa, sehingga konsumen terhindar dari berbagai macam resiko.

Variabel	Indikator	Hasil analisa kuesioner
----------	-----------	-------------------------

<i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	<i>Suitability</i> (Kesesuaian)	Konsumen/debitur mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai.
	<i>Consumer Freedom</i> (Kebebasan Konsumen)	Konsumen/debitur bebas dalam memilih nominal barang dan/atau jasa yang ingin dipinjam.
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Konsumen/debitur mendapatkan jaminan nominal barang dan/atau jasa sesuai yang diinginkan pada pinjaman online shopeepay later, kredivo dan aku laku.

Tabel 2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan (*service quality*) pada platform pinjaman *online* shopeepay later, kredivo dan aku laku telah memenuhi hak konsumen pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf b yang berbunyi “Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.” Hak ini berupa konsumen berhak dalam memilih barang

dan/atau jasa yang diinginkan. Contohnya dalam transaksi pinjaman *online*, apabila tersedia layanan berbagai macam pinjaman sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, maka konsumen berhak untuk memilih sesuai dengan yang dibutuhkan. Apabila nominalnya tidak sesuai, maka konsumen berhak untuk menuntut haknya.

Variabel	Indikator	Hasil Analisa Kuesioner
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	<i>Accuracy</i> (Keakuratan)	Pinjaman <i>online</i> <i>shopeepay later</i> , kreditur dan aku laku menyediakan informasi yang akurat.
	<i>Relevance</i> (Relevansi Kebutuhan)	Pinjaman <i>online</i> <i>shopeepay later</i> , kreditur dan aku laku menyediakan informasi.
	<i>Completeness</i> (Kelengkapan)	Pinjaman <i>online</i> <i>shopeepay later</i> , kreditur dan aku laku

		menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen/debitur.
	<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	Pinjaman <i>online</i> <i>shopeepay later</i> , kreditur dan aku laku menyediakan informasi yang terkini.
	<i>Understandability</i> (Mudah Dipahami)	Pinjaman <i>online</i> <i>shopeepay later</i> , kreditur dan aku laku menyediakan informasi yang mudah dipahami sesuai kebutuhan konsumen.

Tabel 3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi (*information quality*) pada platform *shopeepay*, kreditur dan aku laku telah memenuhi hak konsumen pada pasal 4 huruf c yang berbunyi “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa.” Hak ini penting bagi konsumen untuk

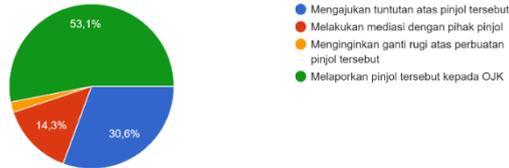
mengetahui informasi terkait barang dan/atau jasa yang akan digunakan sebelum dipilih. Produsen/pemilik harus terbuka terkait barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Contohnya apabila terdapat perbedaan antar jenis layanan yang akan digunakan, maka pemilik usaha berkewajiban untuk menjelaskan perbedaan antar layanan tersebut terhadap konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa konsumen/debitur platform pinjaman *online shopeepay*, *kredivo* dan *aku laku* telah mendapatkan haknya dalam bentuk kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, mendapat haknya untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai serta mendapat haknya atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa.

C. Bentuk Penyelesaian dan Pertanggung Jawaban Sengketa antara Pinjaman Online Dengan Konsumen

Dengan kemudahan dalam mengakses pinjaman *online*, tidak sedikit platform peminjaman *online* yang berbuat nakal dengan menyebarkan informasi pribadi serta mengakses sarana elektronik tanpa persetujuan konsumen.

Apa yang anda lakukan jika pinjol tersebut melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan tidak adanya persetujuan?
49 jawaban



Dapat dilihat dari diagram diatas apabila pihak pinjaman *online* melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan menyebarkan data pribadi debitur serta mengakses sarana elektronik dengan tidak adanya persetujuan, maka sebesar 53,1% menunjukkan bahwa 49 responden akan melaporkan pinjaman online tersebut kepada OJK (Otoritas Jasa Keuangan), 30,6% akan mengajukan tuntutan atas pinjaman online tersebut, 14,3% akan melakukan mediasi dengan pihak pinjaman online dan 2% akan menginginkan ganti rugi atas perbuatan pinjaman *online* tersebut. Penulis akan menjabarkan penjelasan bentuk penyelesaian sengketa sebagai berikut:

a) Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan/ Non-Litigasi

Bentuk penyelesaian sengketa yang akan dipilih sebagaimana ditentukan dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yakni penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan terbagi menjadi dua yaitu:

- 1) Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri konsumen dan pelaku usaha atau produsen.
- 2) Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan mempergunakan mekanisme konsiliasi, mediasi atau arbitase.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, apabila konsumen telah memilih untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan dan para pihak tidak berhasil mencapai kesepakatan, hal ini tidak meniadakan hak dari masing-masing pihak untuk dapat mengajukan sengketa tersebut ke pengadilan. Ini berarti penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka diluar pengadilan. Adapun lembaga yang berwenang untuk menangani sengketa tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1) Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan perantaraan pihak ketiga, yakni pihak yang memberikan masukan-masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka. Berdasarkan SE Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomo

40/PDN/02/2010 Tahun 2010, dijelaskan tentang tiga tahapan untuk mediasi yaitu tahap pra mediasi, mediasi dan penanganan tindak lanjut.

2) Penyelesaian Sengketa Konsumen Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu bentuk proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dimana pada prosesnya dilibatkan para pihak lain di luar pihak yang sedang bersengketa, dimana pihak lain tersebut bertindak sebagai fasilitator yang bersikap pasif. Dalam hal ini yang bertindak sebagai fasilitator adalah mejelis yang telah disetujui oleh BPSK. Tujuannya adalah agar dapat dengan mudah tercapai kata sepakat atas permasalahan yang sedang terjadi.

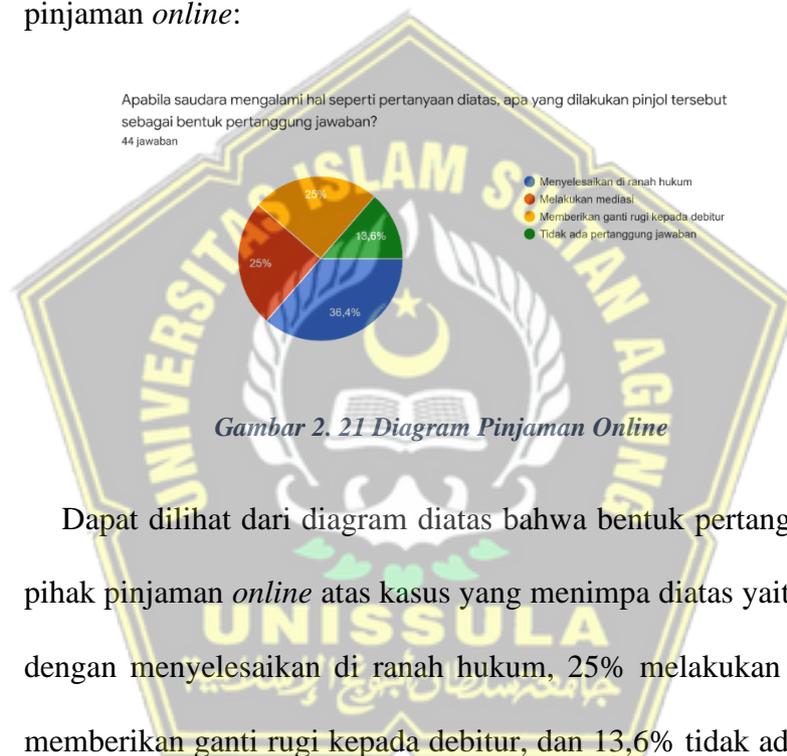
3) Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase

Arbitrase merupakan upaya penyelesaian sengketa yang disepakati oleh para pihak untuk diselesaikan oleh orang yang dipilih oleh para pihak dan para pihak bersedia tunduk dan menyetujui hal yang diputuskan. Dalam Kepmenperindag RI No.350/Mpp/KEP/12/2001 tahun 2001, mendefinisikan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK.

b) Penyelesaian Sengketa di dalam Pengadilan/Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan telah dijelaskan dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang

peradilan umum yang berlaku dengan memperlihatkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999. Adapun Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang mengatur pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan atau pelanggaran pelaku usaha melalui pengadilan. Berikut diagram pertanggung jawaban pinjaman *online*:



Gambar 2. 21 Diagram Pinjaman Online

Dapat dilihat dari diagram diatas bahwa bentuk pertanggung jawaban pihak pinjaman *online* atas kasus yang menimpa diatas yaitu sebesar 36,4% dengan menyelesaikan di ranah hukum, 25% melakukan mediasi, 25% memberikan ganti rugi kepada debitur, dan 13,6% tidak ada pertanggung jawaban.

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) merupakan prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen.⁶⁷ Hal ini dapat ditemukan dalam

⁶⁷ Inosentius Samsul, *Op. cit.*, hlm.46

rumusan teori *negligence*, yaitu “*the failure to exercise the standard of care that reasonably prudent person would have exercised in a similar situation*”.⁶⁸

Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. *Negligence* dapat dijadikan sebagai dasar gugatan, apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:⁶⁹

1. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
2. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
3. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul.

Adapun faktor lain dari kesalahan dan kelalaian produsen dengan tuntutan ganti rugi yang diajukan dengan bukti-bukti lain, yaitu:⁷⁰

- 1) Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen.

⁶⁸ Bryan A. *Loc. Cit.*, hlm.1061

⁶⁹ Ahmad Miru, *Op. cit.*, hlm.148

⁷⁰ Inosentius Samsul, *Op. cit.*, hlm.47

- 2) Produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produk sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan.
- 3) Konsumen menderita kerugian.
- 4) Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian bagi konsumen.

Dalam sejarah pembentukan dan perkembangan hukum tanggung jawab produk, terdapat empat karakteristik gugatan konsumen dengan tingkat responsibilitas yang berbeda terhadap kepentingan konsumen, yaitu: *Pertama*, gugatan atas dasar kelalaian produsen dengan persyaratan hubungan kontrak. *Kedua*, gugatan atas dasar kelalaian produsen dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak. *Ketiga*, gugatan konsumen tanpa persyaratan hubungan kontrak. *Keempat*, gugatan dengan pengecualian atau modifikasi terhadap persyaratan kelalaian.⁷¹

Berdasarkan prinsip tanggung jawab, terdapat berbagai macam bentuk tanggung jawab yaitu sebagai berikut:⁷²

1. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak

⁷¹ Zulham, *Op. cit.*, hlm.84

⁷² Zulham, *Op. cit.*, hlm.85

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak (*privity of contract*), merupakan teori tanggung jawab yang paling merugikan konsumen. Karena gugatan konsumen hanya dapat diajukan jika telah memenuhi dua syarat tersebut, yakni adanya unsur kelalaian dan kesalahan dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen.

2. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan berupa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak

Ada tiga alasan pengecualian terhadap hubungan kontrak, yaitu:

Pertama, pengecualian berdasarkan alasan karakter produk membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen. Kedua, pengecualian berdasarkan konsep *implied invitation*, yaitu tawaran produk kepada pihak ketiga yang tidak mempunyai hubungan hukum. Ketiga, dalam hal suatu produk dapat membahayakan konsumen, kelalaian produsen atau penjual untuk memberitahukan kondisi produk tersebut pada saat penyerahan barang dapat melahirkan tanggung jawab kepada pihak ketiga, walaupun tidak ada hubungan hukum antara produsen dan konsumen yang menderita kerugian.

3. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan tanpa persyaratan hubungan kontrak

Persyaratan adanya hubungan kontrak secara tegas diabaikan sejak tahun 1916 ketika Hakim Cardozo memberikan pendapatnya dalam

putusan banding kasus *Mac Pherson v. Buick Motor Co.* Dasar filosofis putusan ini adalah pelaku usaha yang mengedarkan atau menjual produk yang berbahaya, bertanggung jawab bukan karena atau berdasarkan kontrak, tetapi karena ancaman yang dapat diperhitungkan jika tidak melakukan berbagai upaya untuk mencegah kerugian konsumen.

Macam-macam prinsip tanggung jawab adalah sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*)
Tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen melihat isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis. Kewajiban membayar ganti rugi dalam tanggung jawab berdasarkan wanprestasi merupakan akibat dari penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum bagi para pihak (produsen dan konsumen), yang secara sukarela mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut.

Adapun bentuk tanggung jawab berdasarkan wanprestasi sebagai berikut:

- 1) Tanggung jawab berdasarkan produk yang tertulis (*express warranty*)

A warranty creates by the overt words or action of the seller merupakan pengertian dari *express warranty*,⁷³ maka pernyataan yang dikemukakan produsen atau merupakan janji yang mengikat produsen untuk memenuhinya. Tanggung jawab produsen semakin diperluas, karena setiap pernyataan penjual atau produsen ditafsirkan sebagai janji yang harus dipenuhi oleh penjual atau produsen.

- 2) Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tidak tertulis (*implied warranty*)

Prinsip ini dipandang sebagai benih atau cikal bakal dari prinsip *strict product liability*, karena posisi ini hukum memiliki tingkat *responsibility* yang tinggi terhadap kepentingan konsumen. Bahwa tanggung jawab dibebankan kepada produsen dan produk yang didistribusikannya kepada konsumen telah memenuhi standar kelayakan.

2. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*)

Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam hukum perlindungan konsumen dirasakan sangat penting, paling tidak didasarkan pada empat alasan, yaitu: *Pertama*, tanggung jawab mutlak merupakan instrumen hukum yang relatif masih baru untuk memperjuangkan hak konsumen memperoleh ganti kerugian. *Kedua*, tanggung jawab mutlak

⁷³ Bryan A. Garner, *Op.cit.*, hlm.1619

merupakan bagian dan hasil dari perubahan hukum di bidang ekonomi, khususnya industri dan perdagangan yang dalam praktiknya sering menampilkan kesenjangan antara standar yang diterapkan di negara yang satu dengan negara lainnya, dan kesenjangan dalam negara yang bersangkutan, yaitu antar kebutuhan keadilan masyarakat dengan standar perlindungan konsumen dalam hukum positifnya. *Ketiga*, penerapan prinsip tanggung jawab mutlak melahirkan masalah baru bagi produsen, yaitu bagaimana produsen menangani risiko gugatan konsumen. *Keempat*, Indonesia merupakan contoh yang menggambarkan dua kesenjangan yang dimaksud, yaitu antara standar norma dalam hukum positif dan kebutuhan perlindungan kepentingan dan hak-hak konsumen.⁷⁴

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakomodasi dua prinsip penting, yakni tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*professional liability*). Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.⁷⁵

⁷⁴ Inosentius Samsul, *Op. cit.*, hlm.1

⁷⁵ Shidarta, *Op. cit.*, h.80

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengisyaratkan adanya tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional dimuat dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha hingga 17,19,23, dan 28 yang mengatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Ketentuan yang lebih tegas terkait dengan *product liability* dan *professional liability* terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

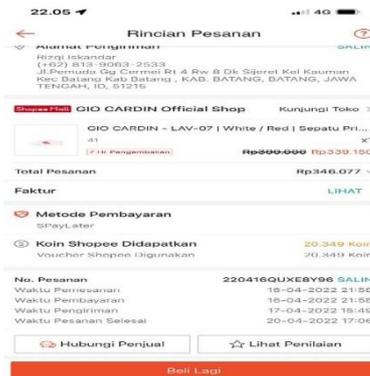
5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Ketentuan Pasal 19 tersebut meliputi tanggung jawab pelaku usaha terhadap ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen. Maka produk yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban bagi pelaku usaha melainkan meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Dalam penelitian ini, penulis akan mengambil dua contoh kasus yang pernah dialami konsumen dalam menggunakan pinjaman *online Shopeepay later* dan *kredivo* serta upaya penyelesaian yang dilakukan. Berikut kasus yang diteliti:

1. Kasus pertama yang dialami Rizqi di Batang

Narasumber bernama Rizqi, pelajar pada salah satu sekolah di Batang. Pada tanggal 16 April 2022, membeli barang pada marketplace Shopee dengan sistem pembayaran kredit melalui *Shopeepay later*. Membeli barang dengan tagihan sebesar.



Gambar 2. 22 Pembelian Barang di Shopee

Rizqi telat membayar tagihan *Shopeepay later*, namun pihak *Shopeepay later* langsung menghubungi kerabat Rizqi yang ada di kontak nomor teleponnya dan menanyakan tentang tagihan *Shopeepay later* milik Rizqi serta meminta kerabat untuk mengingatkan atas tagihan yang dimiliki Rizqi atau membayarkan tagihan tersebut. Sangat di sayangkan platform pinjaman *online Shopeepay later* yang berada di dalam aplikasi shopee telah mengakses sistem telepon genggam milik Rizqi sehingga dapat mengakses ke kontak milik Rizqi tanpa izin dan sepengetahuannya yang seharusnya pada saat mengaktifkan *Shopeepay later* dimintai perijinan untuk dapat mengakses kontak telepon, akan tetapi di awal perjanjian tidak ada perjanjian untuk pihak *Shopeepay later* dapat mengakses kontak pada debiturnya.

Rincian Tagihan Jun 2022	
Rp421.269	
Tanggal jatuh tempo 11 Jul 2022	
Total Tagihan	+ Rp421.269
Total Pengembalian Dana	Rp0
Total Pembayaran	Rp0
Total 5 transaksi 01 Jun - 30 Jun	
Cicilan	
GIO CARDIN - LAV-07 White / Red L... <small>[3/3]</small>	+ Rp125.570 >
Eat Sambil - Set 3 Varian Terbaru Sa... <small>[3/3]</small>	+ Rp54.237 >
Berrybenka - Jam Tangan Wanita Sof... <small>[3/3]</small>	+ Rp49.473 >
Jam Tangan Julius Anti Air JA-1112 <small>[3/3]</small>	+ Rp109.742 >
Hairnerds Professional - Freestyle Du... <small>[3/3]</small>	+ Rp33.713 >
LIVEHAF - Kemeja - Copiq V2 LS Black <small>[3/3]</small>	+ Rp67.694 >

Gambar 2. 23 Rincian Tagihan ShopeePay Later

Setelah Rizqi membayar tagihan *Shopeepay later* tersebut, Rizqi menghubungi pihak admin *Shopeepay later* mengenai pengaksesan kontak telepon genggam miliknya secara sepihak tanpa adanya persetujuan diawal perjanjian. Namun, pihak *Shopeepay later* tidak menanggapi hal tersebut. Dengan adanya masalah ini, Rizqi merasa dirugikan karena informasi tentang tagihannya menyebar ke kerabat yang ada di kontaknya. Hal ini termasuk dalam pencemaran nama baik konsumen.

Pada kasus ini, pihak *Shopeepay later* telah melakukan wanprestasi karena tidak memenuhi hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c yang berbunyi “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” dan Pasal 4 huruf d bahwa “Hak untuk

didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”.

Pihak *Shopeepay later* belum memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf b yang berbunyi “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan” dan Pasal 7 huruf g yang berbunyi “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Pihak *Shopeepay later* belum memenuhi tanggung jawab sebagai pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

(1)Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2)Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau pemberian

santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi.

(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Adapun pada Pasal 19 ayat (1) bahwa tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:

(1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan

(2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran

(3) Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan kasus diatas, pihak *Shopeepay later* melanggar ketentuan pasal 19 ayat (2) poin kedua, karena tidak bertanggung jawab ganti rugi atas pencemaran nama baik yang dialami oleh Rizqi.

2. Kasus kedua dialami oleh Ayassofia di Semarang

Narasumber bernama Ayassofia, *freelance* pada sebuah perusahaan di Semarang. Pada tanggal 6 Desember 2019, meminjam

uang pada platform pinjaman *online* Kredivo. Ia meminjam sebesar Rp1.000.000, cicilan selama 6 bulan dengan bunga 2.6% per-bulan.

Ayassofia telat dalam melunasi tagihan pada aplikasi Kredivo, namun pihak Kredivo menghubungi kerabat yang ada di dalam kontak telepon Ayassofia dengan menelepon dan menghubungi melalui aplikasi *WhatsApp* dengan memberitahukan bahwa Ayassofia memiliki tagihan pada pinjaman online tersebut namun tidak membayar dan menyebarkan informasi pribadinya yaitu menyebar luaskan foto KTP yang digunakan sebagai syarat peminjaman online kepada kerabat yang ada di kontak telepon genggamnya.

Ayassofia berusaha menghubungi pihak kredivo dan membayar tagihan tersebut, akan tetapi respon dari pihak Kredivo atas penyebaran informasi data diri KTP Ayassofia tidak direspon dengan baik dan menyalahkannya karena telat dalam pembayaran tagihan sehingga hal tersebut sebagai konsekuensi yang diterima serta tidak ada kelanjutan respon dari pihak Kredivo mengenai masalah tersebut.

Pada kasus ini, pihak Kredivo telah melakukan wanprestasi karena tidak memenuhi hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c yang berbunyi “Hak atas

informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” dan Pasal 4 huruf d bahwa “Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”.

Pihak Kredivo belum memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf b yang berbunyi “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan” dan Pasal 7 huruf g yang berbunyi “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Pihak kredivo belum memenuhi tanggung jawab sebagai pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

(1)Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi.

(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Adapun pada Pasal 19 ayat (1) bahwa tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:

(1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan

(2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran

(3) Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan kasus diatas, pihak *shopeepay later* melanggar ketentuan pasal 19 ayat (2) poin kedua, karena tidak bertanggung jawab ganti rugi atas pencemaran nama baik yang dialami oleh Ayassofia.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai Perlindungan Konsumen Bagi Debitur Dalam Sistem Pinjaman *Online* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka peneliti menyimpulkan pokok pembahasan sebagai berikut:

- 1.) Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf a yang berbunyi “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa” baik pinjaman *online* legal maupun ilegal belum maksimal dalam penerapannya, Pasal 4 huruf b berbunyi “Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan” baik pinjaman *online* legal maupun ilegal sudah berlaku secara maksimal dan Pasal 4 huruf c berbunyi “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa” baik pinjaman *online* legal maupun ilegal sudah berlaku secara maksimal. Pada pasal 7 UU Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab dalam menyelesaikan sengketa baik pinjaman *online* legal maupun ilegal belum melakukan pertanggung jawaban tersebut secara maksimal.

- 2.) Bentuk penyelesaian sengketa litigasi dan non litigasi (negosiasi) dalam penggunaan *Shopeepay later* dan *Kredivo* dalam transaksi pinjaman *online*, penulis memberikan dua contoh kasus yang berbeda dengan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) dengan bentuk negosiasi untuk mencapai kesepakatan bersama.

B. Saran

1. Bagi debitur, agar lebih berhati-hati dalam bertransaksi elektronik melalui aplikasi pinjaman *online* seperti *Shopeepay later*, *Kredivo* dan *Aku laku*, karena konsumen harus mengetahui apakah platform pinjaman *online* tersebut dapat dipercaya dan konsumen harus melihat apakah terdaftar di dalam Otoritas Jasa Keuangan.
2. Bagi pelaku usaha, agar menjalankan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam melakukan transaksi pinjaman online melalui platform *Shopeepay later*, *Kredivo* dan *Aku laku*.
3. Bagi pihak *Shopeepay later*, *Kredivo* dan *Aku laku*, agar menerapkan perlindungan hukum konsumen pada pinjaman *online* tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen agar bertindak tegas kepada pihak yang tidak sesuai/melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen dan Otoritas Jasa Keuangan harus melakukan fungsinya sebagai pengawas keuangan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV Budi Utama, Yogyakarta, 2019
- Afzalur Rahman, *Muhammad sebagai Seorang Pedagang*, Swarna Bhumi, Jakarta, 2000
- Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004
- Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, dalam Abdul Atsar, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV Budi Utomo, Yogyakarta, 2019
- C.Tantri D dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen*, The Asia Foundation, Jakarta, 1995
- H.Syahrudin Nawi, *Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pleno De Jure, Vol.7 No. 1, Juni 2018
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syari'ah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008
- Karen Armstrong, *Muhammad Prophet for Our Time*, Mizan, Bandung, 2007
- Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah Studi Analisis Berdasarkan Sumber sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009
- Muhammad Husein Haekal, *Sejarah Hidup Muhammad*, Tintamas, Jakarta, 1984
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2004
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013

JURNAL

Depri Liber Sonata, 'Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum', *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No.1, 2014.

Ika Putri Sari, 'Penerapan Satu Majelis Dalam Akad Fintech' , <<https://opac.iainpekalongan.ac.id>, 2020, hal 2

Isti Pujihastuti, 'Kuesioner', *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*, Jurnal agribisnis dan pengembangan wilayah, Vol. 1, 2010, hal 44

Oviliani Yenty dan lainnya, *Penggunaan Teknologi Internet Dalam Bisnis*, *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 2000, II <http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting/>

R Jossi Belgradoputra, Slamet Supriatna, dan Hartono Widodo, *Perlindungan Hukum Terhadap Korban Perjanjian Pinjam Meminjam Uang Secara Online*, *Jurnal Krisna Law*, Vol. 1, No. 3, 2019, hal 87-98

Tika Purnami dan Suatra Putrawan, *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DEBITUR DALAM PINJAMAN ONLINE BERBASIS PEER TO PEER LENDING*, *Jurnal Kertha Wicara*, IX.

Titin Pramiyati, 'Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil)', *Jurnal SIMETRIS*, Vol. 8, 2017

INTERNET

<https://keuangan.kontan.co.id/news/awas-pinjol-ilegal-cuma-104-yang-berizin-terdaftar-ojk-per-24-november-2021> (diakses pada tanggal 07 Maret 2022)

<https://money.kompas.com/read/2021/04/22/185857226/fintech-adalah-pengertian-jenis-dan-aturan-hukumnya?page=all> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021).

<https://money.kompas.com/read/2021/06/14/162321426/kenali-pinjaman-online-ilegal-dan-cara-menghindarinya?page=all> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021).

<https://tirto.id/apa-itu-perlindungan-hukum-dan-syarat-untuk-mendapatkannya-gawF>> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021).

<https://www.cekaja.com/info/sejarah-munculnya-layanan-pinjaman-online-di-indonesia> (diakses pada tanggal 07 Maret 2022)

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20201230115028-37-212518/ini-daftar-149-pinjol-resmi-ojk-2020-lainnya-ilegal> (diakses pada tanggal 07 Maret 2022)

<https://www.info.populix.co/post/data-primer-adalah>> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021).

<https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html>> (diakses pada tanggal 23 August 2021).

<https://www.ukulele.co.nz/perspektif-adalah/>> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021).

<https://www.wartaekonomi.co.id/read310477/apa-itu-debitur-dan-kreditur>> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2021).

<https://www.qoala.app/18/blog/keuangan> (diakses pada tanggal 14 Maret 2022)

<https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/fakta-tentang-cicilan-shopeepaylater-yang-perlu-kamu-ketahui/> (diakses pada tanggal 5 April 2022)

<https://kamus.tokopedia.com/k/kredito/> (diakses pada tanggal 5 April 2022)

<https://www.jadwaloperasional.xyz/2021/07/kerugian-menggunakan-akulaku.html> (diakses pada tanggal 5 April 2022)

<https://app.gadaibpkb.online/aplikasi-pinjaman-uang-online-cepat/danamas/> (diakses pada tanggal 5 April 2022)

<https://www.pinjamyuk.co.id/> (diakses pada tanggal 8 April 2022)

PERATURAN UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia, Menimbang.

Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001

Peraturan Pemerintahan Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup
PJOK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

