

# **Implikasi POJK Nomor 22 Tahun 2023 terhadap Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Pinjaman Online**

<sup>1</sup> Bagas Pratama

<sup>2</sup> Mutiarany

<sup>3</sup> Verawati Br. Tompul\*

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Hukum, Universitas Krisnadwipayana, Jakarta

\*email: [verawati@unkris.ac.id](mailto:verawati@unkris.ac.id)

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor jasa keuangan melalui kehadiran layanan pinjaman online yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas bagi masyarakat luas. Namun demikian, kemudahan tersebut diiringi dengan berbagai permasalahan hukum, seperti penyalahgunaan data pribadi, ketidaktransparanan suku bunga, serta praktik penagihan yang tidak sesuai dengan norma hukum dan etika. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna layanan pinjaman online berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kepustakaan, yang mengkaji bahan hukum primer dan sekunder secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi tersebut telah mengatur perlindungan konsumen secara komprehensif melalui prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan layanan, perlindungan data pribadi, serta penyediaan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Meskipun demikian, efektivitas implementasi regulasi masih menghadapi kendala, khususnya dalam aspek pengawasan dan penegakan hukum terhadap penyelenggara pinjaman online ilegal. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis aktual terhadap implementasi Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 sebagai instrumen perlindungan hukum dalam konteks dinamika layanan keuangan digital di Indonesia.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Pinjaman Online; Pinjaman Online; Regulasi Hukum Pinjaman Online.

## **ABSTRACT**

*The rapid development of information technology has significantly transformed the financial services sector through the emergence of online lending platforms, which offer convenience, speed, and broader accessibility to the public. However, these advantages are accompanied by various legal issues, including misuse of personal data, lack of transparency in interest rates, and unethical debt collection practices. This study aims to analyze the forms of legal protection for users of online lending services based on the Financial Services Authority Regulation (Otoritas Jasa Keuangan/OJK) Number 22 of 2023 concerning Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector. This research employs a normative juridical method with a statutory and literature-based approach, examining primary and secondary legal materials systematically. The findings indicate that the regulation provides comprehensive legal protection through principles of transparency, fair treatment, service reliability, personal data protection, and the*

*availability of complaint and dispute resolution mechanisms. Nevertheless, its implementation remains challenged, particularly in terms of supervision and law enforcement against illegal online lending operators. The novelty of this study lies in its up-to-date analysis of the implementation of OJK Regulation Number 22 of 2023 as a legal protection instrument within the evolving landscape of digital financial services in Indonesia.*

**Keywords:** *Legal Protection for Users of Online Lending Services; Online Lending; Legal Regulation of Online Lending.*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong transformasi signifikan di sektor keuangan, khususnya melalui kemunculan inovasi financial technology (*fintech*). Fenomena ini penting karena *fintech* tidak hanya mengubah pola transaksi, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang sebelumnya terbatas. Sebagai contoh, *fintech* mencakup berbagai layanan seperti pembayaran digital (*digital wallets, P2P payments*), investasi (*equity crowdfunding, peer-to-peer lending*), pembiayaan (*microloans, credit facilities*), hingga analisis data berbasis teknologi (*big data analysis dan predictive modeling*).<sup>1</sup> Keberagaman layanan tersebut menunjukkan bahwa *fintech* berperan strategis dalam meningkatkan inklusi keuangan secara luas. Dengan demikian, perkembangan *fintech* menjadi landasan penting dalam memahami dinamika baru sistem keuangan modern.

Salah satu bentuk implementasi *fintech* yang berkembang pesat di Indonesia adalah layanan pinjaman online (*pinjol*). Hal ini relevan karena pinjaman online menawarkan kemudahan akses, kecepatan proses, serta persyaratan yang relatif lebih sederhana dibandingkan lembaga keuangan konvensional. Sebagai contoh, platform pinjaman online memungkinkan individu maupun pelaku usaha memperoleh dana tanpa agunan melalui proses digital yang efisien, didukung oleh tingginya penetrasi penggunaan telepon seluler di Indonesia.<sup>2</sup> Kondisi ini menjadikan pinjaman online semakin diminati oleh masyarakat, meskipun di sisi lain juga menimbulkan berbagai tantangan seperti risiko penyalahgunaan dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, fenomena pinjaman online perlu dikaji lebih lanjut untuk memahami implikasi dan dinamika yang ditimbulkannya dalam konteks sosial dan ekonomi masyarakat.

Perkembangan teknologi finansial, khususnya layanan pinjaman online berbasis *peer-to-peer (P2P) lending*, telah mendorong transformasi signifikan dalam sistem keuangan digital di Indonesia. Fenomena ini ditandai dengan meningkatnya jumlah penyedia layanan pinjaman online yang mempertemukan pemberi dana dan penerima dana secara langsung melalui platform digital. Namun demikian, kemudahan akses tersebut juga berimplikasi pada meningkatnya potensi sengketa antara para pihak, terutama terkait transparansi

---

<sup>1</sup> Nofie Iman, "Financial Technology dan Lembaga Keuangan," *Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta* 6 (2016).

<sup>2</sup> Thomas Arifin, *Berani Jadi Pengusaha, Sukses Usaha dan Raih Pinjaman* (Gramedia Pustaka Utama, 2018).

informasi, bunga pinjaman, hingga praktik penagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi finansial belum sepenuhnya diimbangi dengan perlindungan hukum yang memadai bagi para pengguna layanan.<sup>3</sup> Oleh karena itu, diperlukan suatu kerangka perlindungan hukum yang komprehensif guna menjamin kepastian dan keadilan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam ekosistem pinjaman online.

Perlindungan hukum pada dasarnya bertujuan untuk memberikan jaminan atas hak-hak subjek hukum dalam berbagai aspek kehidupan, baik sosial, ekonomi, maupun pribadi. Perlindungan tersebut dapat bersifat preventif, yaitu mencegah terjadinya sengketa, maupun represif, yaitu menyelesaikan sengketa yang telah terjadi melalui mekanisme tertentu.<sup>4</sup> Dalam konteks layanan pinjaman online, pengaturan mengenai pengguna layanan, yang mencakup pemberi dana dan penerima dana, telah diatur dalam Pasal 1 ayat (11) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan implementasinya. Dengan demikian, penting untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bentuk perlindungan hukum yang efektif serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak dalam layanan pinjaman online.

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia telah mendorong meningkatnya penggunaan layanan pinjaman online sebagai alternatif akses pembiayaan yang cepat dan praktis bagi masyarakat. Fenomena ini didukung oleh penetrasi internet yang luas serta kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang inklusif, sehingga mendorong lahirnya berbagai platform pinjaman daring yang beroperasi secara legal maupun ilegal. Dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menetapkan Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur hak dan kewajiban para pihak serta mekanisme penyelesaian sengketa. Namun demikian, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang merugikan penerima dana pinjaman, seperti penyalahgunaan data pribadi, penagihan yang tidak beretika, serta ketidakjelasan mekanisme pengaduan.<sup>5</sup> Dengan demikian, meskipun regulasi telah tersedia, implementasi perlindungan hukum belum sepenuhnya optimal dalam menjawab dinamika permasalahan yang ada.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sengketa antara penerima dan pemberi dana pinjaman online masih sering terjadi, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan. Salah satu penyebab utama adalah terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak

---

<sup>3</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (2022).

<sup>4</sup> Adrian Conrad Oemardi dan Amoury Adi Sudiro, "Peran Pemerintah Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat Berpenghasilan Rendah Melalui Layanan Pinjaman Online," *Binamulia Hukum* 13, no. 2 (2024): 345–60, <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i2.951>.

<sup>5</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (2023).

hukum yang dimiliki serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Sebagai contoh, banyak pengguna layanan pinjaman online yang tidak mengetahui prosedur pengaduan kepada OJK atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa, sehingga memilih untuk tidak menindaklanjuti kerugian yang dialami. Hal ini menunjukkan bahwa literatur dan kajian akademik yang membahas secara komprehensif mengenai perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam layanan pinjaman online masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara sistematis aspek perlindungan hukum bagi penerima dana pinjaman online guna mendukung terciptanya kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang efektif.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif dengan penekanan pada analisis terhadap bahan hukum sekunder sebagai sumber utama kajian. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengkaji norma, asas, dan ketentuan hukum yang berlaku dalam konteks perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Sebagaimana dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, penelitian yuridis normatif dilakukan melalui penelusuran sistematis terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin, serta literatur hukum yang relevan guna memperoleh landasan konseptual dan normatif yang komprehensif.<sup>6</sup>

Dalam implementasinya, penelitian ini mengkaji secara mendalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan sebagai bahan hukum primer, yang kemudian didukung oleh bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), sedangkan analisis data menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis untuk menafsirkan dan mengevaluasi kesesuaian norma hukum yang berlaku. Dengan demikian, metode ini memungkinkan peneliti untuk menghasilkan analisis yang sistematis dan mendalam terkait efektivitas regulasi dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen di sektor jasa keuangan.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Peran Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pinjaman Online**

Perlindungan hukum bertujuan memberikan kepastian serta keamanan bagi konsumen agar terhindar dari praktik eksploitasi maupun penyalahgunaan oleh penyelenggara layanan pinjaman daring. Dalam konteks ini, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan merupakan bentuk intervensi

---

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Rajawali Pers, 2012).

pemerintah melalui OJK untuk menjamin adanya perlindungan hukum yang komprehensif bagi pengguna layanan pinjaman daring.

Berdasarkan ketentuan tersebut, berikut disajikan analisis mengenai bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diatur dalam peraturan dimaksud:

a) Analisis Peran POJK No. 22 Tahun 2023 dalam Perlindungan Hukum Data Pribadi Pengguna Layanan Pinjaman Online

Maraknya layanan pinjaman online (pinjol) di Indonesia menimbulkan berbagai permasalahan, terutama yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi pengguna. Fenomena ini ditandai dengan banyaknya kasus kebocoran data, penyalahgunaan informasi pribadi, hingga praktik intimidasi oleh penagih utang (*debt collector*) yang disebabkan oleh pengelolaan data yang tidak bertanggung jawab. Kondisi tersebut menunjukkan adanya celah dalam tata kelola perlindungan data yang memerlukan perhatian serius dari regulator.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan hadir sebagai regulasi yang memperkuat perlindungan terhadap konsumen, termasuk dalam aspek keamanan data pribadi. Regulasi ini menjadi instrumen hukum yang bertujuan menciptakan kepastian hukum serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital.

Dalam POJK No. 22 Tahun 2023, penyedia layanan pinjaman online diwajibkan untuk memastikan perlindungan konsumen, khususnya dalam aspek keamanan data pribadi serta penerapan praktik bisnis yang bertanggung jawab. Ketentuan ini menjadi penting mengingat masih banyak ditemukan kasus penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia pinjaman online, terutama yang beroperasi secara ilegal. Dengan demikian, implementasi regulasi ini diharapkan mampu menekan praktik penyalahgunaan data serta meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan pinjaman online.

Selain itu, pengguna pada umumnya belum memahami secara memadai bagaimana data pribadi mereka digunakan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, Pasal 3 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 mewajibkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk perusahaan pinjaman daring, untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam setiap kegiatan usahanya. Salah satu prinsip tersebut adalah penerapan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, termasuk dalam perlindungan aset, privasi, dan data konsumen.

Lebih lanjut, POJK Nomor 22 Tahun 2023 juga mengatur transparansi dalam pengelolaan data oleh penyedia layanan pinjaman daring. Ketentuan ini menjadi krusial mengingat maraknya penyalahgunaan informasi pribadi pengguna, seperti akses ilegal terhadap kontak, penyebaran data tanpa persetujuan, hingga pemanfaatan informasi untuk praktik penagihan yang tidak etis. Tanpa

adanya transparansi, pengguna sering kali tidak mengetahui bagaimana data mereka dikumpulkan, digunakan, atau dibagikan kepada pihak lain, sehingga meningkatkan risiko kebocoran data dan pelanggaran privasi.

Pengaturan mengenai transparansi data secara tegas tercantum dalam Pasal 20 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang menyatakan bahwa:

“Pertukaran data dan/atau informasi konsumen di sektor keuangan hanya dapat dilakukan apabila konsumen telah memberikan persetujuan secara tertulis dan/atau terdapat kewajiban bagi PUJK untuk memberikan data dan/atau informasi tersebut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.”<sup>7</sup>

Selain mengatur kewajiban penyedia layanan pinjaman daring serta transparansi data konsumen, ketentuan mengenai larangan penyalahgunaan dan penyebaran data pribadi merupakan aspek krusial dalam perlindungan konsumen. Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 22 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Dalam pasal tersebut ditegaskan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dilarang memberikan data dan/atau informasi konsumen kepada pihak lain, menggunakan data dan/atau informasi konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan, menggunakan data dan/atau informasi calon konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanannya ditolak, serta menggunakan data dan/atau informasi calon konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan. Ketentuan ini menunjukkan adanya upaya normatif untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi konsumen dalam praktik layanan keuangan digital.

Apabila penyedia layanan pinjaman daring melanggar ketentuan tersebut, maka dapat dikenakan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 22 ayat (3) peraturan yang sama. Sanksi tersebut meliputi peringatan tertulis, pembatasan produk dan/atau layanan serta kegiatan usaha baik sebagian maupun seluruhnya, pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha, pemberhentian pengurus, denda administratif, hingga pencabutan izin produk dan/atau layanan dan/atau pencabutan izin usaha. Ketentuan sanksi ini menegaskan bahwa OJK memiliki mekanisme penegakan hukum yang tegas dalam rangka memastikan kepatuhan PUJK terhadap perlindungan data pribadi konsumen, sehingga diharapkan mampu meminimalkan potensi penyalahgunaan data dalam praktik pinjaman daring.

- b) Perlindungan hukum terkait tata cara penagihan utang kepada pengguna layanan pinjaman daring

---

<sup>7</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Banyak pengguna menghadapi permasalahan terkait praktik penagihan utang yang tidak beretika oleh sebagian penyedia layanan pinjaman daring. Praktik penagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berpotensi merugikan serta mengancam hak-hak konsumen.

Beberapa permasalahan yang kerap terjadi dalam proses penagihan pinjaman daring antara lain berupa tindakan intimidasi, ancaman, dan pelecehan. Kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran serta berdampak negatif secara psikologis bagi pengguna layanan pinjaman daring.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 memiliki peran yang signifikan dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna layanan pinjaman daring, khususnya dalam mengatur tata cara penagihan agar dilaksanakan secara etis, manusiawi, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Salah satu permasalahan utama dalam industri pinjaman daring sebelum diberlakukannya regulasi ini adalah praktik penagihan yang tidak beretika, seperti intimidasi, ancaman, penyebaran data pribadi, dan pelecehan terhadap peminjam. Kondisi tersebut menunjukkan lemahnya perlindungan konsumen serta rendahnya standar operasional dalam proses penagihan. Dengan diberlakukannya regulasi ini, penyedia layanan diwajibkan menerapkan standar yang lebih ketat dan transparan dalam proses penagihan, sehingga dapat mencegah praktik penyalahgunaan yang merugikan konsumen.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023 secara tegas mengatur etika penagihan yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan pinjaman daring, sebagaimana tercantum dalam Pasal 62. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa:

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memastikan bahwa penagihan kredit atau pembiayaan kepada konsumen dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat serta ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Dalam pelaksanaannya, PUJK wajib memastikan bahwa penagihan dilakukan tanpa menggunakan ancaman, kekerasan, dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan konsumen; tanpa tekanan fisik maupun verbal; tidak ditujukan kepada pihak selain konsumen; tidak dilakukan secara terus-menerus yang bersifat mengganggu; dilakukan di alamat penagihan atau domisili konsumen; serta hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu, di luar hari libur nasional, pada pukul 08.00–20.00 waktu setempat, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

- 3) Penagihan di luar tempat dan/atau waktu tersebut hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian terlebih dahulu dengan konsumen.<sup>8</sup>

Apabila penyedia layanan pinjaman daring melakukan pelanggaran dalam mekanisme penagihan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berwenang menjatuhkan sanksi administratif. Sanksi tersebut meliputi peringatan tertulis, pembatasan produk dan/atau layanan serta kegiatan usaha baik sebagian maupun seluruhnya, pembekuan produk dan/atau layanan serta kegiatan usaha baik sebagian maupun seluruhnya, pemberhentian pengurus, pengenaan denda administratif, pencabutan izin produk dan/atau layanan, dan/atau pencabutan izin usaha.

c) Perlindungan Hukum Klausul Baku dalam Layanan Pinjaman Online

Dalam layanan pinjaman online, perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna umumnya menggunakan klausul baku. Penggunaan klausul baku tersebut berperan dalam menciptakan transparansi perjanjian, khususnya terkait suku bunga, biaya tambahan, mekanisme pembayaran, serta konsekuensi atas keterlambatan pembayaran. Dengan rumusan klausul yang jelas dan terstruktur, peminjam dapat memahami hak dan kewajibannya sebelum menyetujui perjanjian, sehingga berpotensi meminimalkan risiko kesalahpahaman maupun sengketa di kemudian hari.

Selain itu, klausul baku juga mengatur aspek perlindungan data pribadi serta etika penagihan, yang menjadi elemen krusial dalam mencegah penyalahgunaan informasi dan praktik penagihan yang tidak manusiawi. Keberadaan pengaturan ini menunjukkan bahwa klausul baku tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan hukum bagi pengguna layanan.

Urgensi klausul baku dalam perjanjian pinjaman online semakin diperkuat melalui regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dalam Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023, khususnya Pasal 46, dinyatakan bahwa, "Perjanjian tertulis dapat berbentuk perjanjian baku yang memuat klausul baku, kecuali yang dilarang dalam peraturan perundang-undangan." Ketentuan ini menegaskan bahwa penggunaan klausul baku diperbolehkan sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku, sehingga memberikan landasan yuridis yang jelas dalam praktik layanan pinjaman online di Indonesia.

Meskipun regulasi ini telah menetapkan standar dalam penyusunan perjanjian pinjaman, dalam praktiknya masih terdapat banyak pengguna yang belum memahami isi klausul baku. Kondisi ini terutama disebabkan oleh rendahnya tingkat literasi keuangan dan literasi hukum di kalangan masyarakat. Akibatnya, pengguna tetap menandatangani perjanjian tanpa memahami secara memadai hak dan kewajiban yang melekat,

---

<sup>8</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

sehingga efektivitas regulasi dalam memberikan perlindungan hukum belum optimal.

Selain itu, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 belum mengatur secara rinci mekanisme pemberian sanksi terhadap penyedia layanan yang mencantumkan klausul baku yang merugikan konsumen. Ketidadaan pengaturan yang komprehensif ini menimbulkan celah hukum yang memungkinkan pelaku usaha tetap memasukkan ketentuan yang berpotensi merugikan konsumen, baik secara eksplisit maupun terselubung.

Di sisi lain, regulasi tersebut juga belum mengatur secara spesifik mekanisme pemulihan hak konsumen, seperti pemberian ganti rugi atau kompensasi bagi pengguna yang dirugikan akibat penerapan klausul baku yang tidak adil. Keterbatasan dalam mekanisme penyelesaian sengketa turut menjadi kelemahan, mengingat sebagian besar pengguna layanan pinjaman daring belum memiliki akses yang memadai untuk mengajukan keberatan atau menempuh upaya hukum terhadap ketentuan yang merugikan.

## **2. Penyelesaian Sengketa dalam Pinjaman Online Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023**

Dalam ekosistem pinjaman online, sengketa antara pengguna dan penyedia layanan kerap tidak terhindarkan, terutama yang berkaitan dengan praktik penagihan, penetapan suku bunga, biaya tersembunyi, serta penggunaan klausul baku dalam perjanjian. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha yang berpotensi merugikan pihak pengguna layanan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang bertujuan memberikan kepastian hukum serta perlindungan yang lebih optimal bagi konsumen. Regulasi ini mengatur bahwa penyelesaian sengketa harus dilaksanakan secara adil, transparan, dan efisien melalui beberapa tahapan, yaitu penyelesaian internal oleh penyedia layanan, fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang melibatkan lembaga independen. Dengan diberlakukannya ketentuan ini, diharapkan setiap perselisihan dapat diselesaikan secara lebih efektif tanpa harus selalu menempuh jalur litigasi yang cenderung memakan waktu dan biaya yang besar.

Di dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023, mekanisme penyelesaian sengketa diseragamkan melalui beberapa tahapan yang sistematis. Pertama, pengajuan pengaduan dilakukan oleh pengguna layanan pinjaman daring kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Mekanisme ini diatur dalam Pasal 71 POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang menyatakan bahwa PUJK wajib menangani pengaduan secara tertulis bagi konsumen yang telah melengkapi dokumen sesuai persyaratan. Dokumen tersebut meliputi identitas konsumen, jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan, permasalahan yang diadukan, serta dokumen pendukung lain yang relevan. Dalam hal dokumen belum lengkap,

PUJK wajib menginformasikan kekurangan tersebut dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melengkapinya dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja.<sup>9</sup>

Kedua, penanganan pengaduan dilakukan oleh penyedia layanan pinjaman daring dengan menindaklanjuti laporan konsumen secara cepat. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 74 POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang mewajibkan PUJK menyelesaikan pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima. Apabila diperlukan dokumen pendukung tambahan dan penyelesaian tidak dapat dilakukan dalam jangka waktu tersebut, PUJK dapat meminta konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen yang diperlukan.<sup>10</sup>

Ketiga, tahap penyelesaian pengaduan mengharuskan PUJK memberikan tanggapan atas pengaduan yang diterima. Hal ini diatur dalam Pasal 77 dan Pasal 78 POJK Nomor 22 Tahun 2023. PUJK wajib menyampaikan tanggapan secara tertulis apabila pengaduan diajukan secara tertulis. Tanggapan tersebut dapat berupa penjelasan apabila tidak terdapat kesalahan atau pelanggaran, maupun penawaran penyelesaian apabila terdapat unsur kesalahan, kelalaian, atau pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengakibatkan kerugian atau potensi kerugian bagi konsumen.<sup>11</sup>

Keempat, apabila tidak tercapai kesepakatan antara penyedia layanan pinjaman daring dan konsumen, penyelesaian sengketa dapat dilanjutkan melalui mekanisme alternatif. Berdasarkan Pasal 82 POJK Nomor 22 Tahun 2023, konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan atau mengajukan sengketa kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan yang telah memperoleh persetujuan OJK, maupun melalui pengadilan. Dalam proses tersebut, PUJK memiliki hak untuk melakukan pembelaan diri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk memberikan pembuktian atas sengketa yang diajukan.<sup>12</sup>

Secara keseluruhan, POJK Nomor 22 Tahun 2023 telah merumuskan mekanisme penyelesaian sengketa yang bertujuan untuk menjamin transparansi, efisiensi, dan keadilan dalam perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Regulasi ini memberikan kepastian hukum serta berupaya meminimalkan praktik penagihan yang merugikan konsumen. Meskipun demikian, implementasinya masih menghadapi tantangan, terutama terkait rendahnya literasi hukum masyarakat dan efektivitas penegakan regulasi terhadap penyedia layanan yang tidak patuh, sehingga diperlukan penguatan pengawasan dan edukasi kepada konsumen

---

<sup>9</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

<sup>10</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

<sup>11</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

<sup>12</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

### **3. Penyelesaian Sengketa Layanan Pinjaman Online Dalam Aplikasi Kredivo**

Salah satu aplikasi pinjaman daring yang menerapkan penyelesaian sengketa sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 adalah Kredivo. Kredivo menerapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang diawali melalui layanan pelanggan dengan menyediakan panduan pengaduan konsumen. Adapun mekanisme pengaduan tersebut meliputi: (a) perusahaan wajib menerima dan mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen; (b) pengaduan dapat disampaikan secara lisan dan/atau tertulis; (c) perusahaan mencatat setiap pengaduan dalam register penerimaan pengaduan; (d) perusahaan melakukan pencatatan layanan pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat identitas konsumen, materi pengaduan, dan hasil penanganan; (e) pengaduan yang disampaikan secara langsung (*walk in*) dituangkan dalam formulir yang ditandatangani oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen; (f) perusahaan melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi konsumen; (g) perusahaan menangani pengaduan setelah dokumen yang dipersyaratkan dinyatakan lengkap; (h) perusahaan memberikan penjelasan mengenai prosedur layanan pengaduan, termasuk jangka waktu penyelesaian melalui saluran resmi; (i) perusahaan menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan melalui saluran resmi; dan (j) dalam hal terdapat kekurangan dokumen, konsumen diberikan waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapinya.<sup>13</sup>

Pengaduan yang diterima akan ditindaklanjuti oleh tim khusus untuk memperoleh solusi secara cepat dan tepat. Apabila penyelesaian internal tidak memuaskan, konsumen dapat melanjutkan ke penyelesaian eksternal melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melaporkannya kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan. Selanjutnya, proses mediasi atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) difasilitasi oleh lembaga terkait guna mencapai kesepakatan bersama. Apabila mediasi tidak menghasilkan penyelesaian yang memadai, konsumen dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan perdata untuk menuntut haknya secara hukum. Mekanisme ini dirancang untuk menjamin kejelasan, transparansi, dan keadilan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pihak Kredivo.

Meskipun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala. Salah satu kelemahan utama adalah kurangnya transparansi dalam proses penyelesaian sengketa, di mana konsumen sering tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai tahapan penyelesaian, batas waktu penanganan, serta hasil akhir keputusan. Selain itu, mekanisme yang mengharuskan penyelesaian internal terlebih dahulu berpotensi menimbulkan konflik kepentingan karena keputusan awal berada pada pihak Kredivo sebelum konsumen dapat mengajukan eskalasi ke BPSK atau OJK. Di sisi lain, bagi konsumen yang memilih jalur litigasi, proses tersebut cenderung kompleks, memerlukan waktu yang lama, serta membutuhkan pemahaman hukum yang memadai.

---

<sup>13</sup> Kredivo, *Panduan Singkat Pengaduan Konsumen*, 2025, <https://kredivo.id/wp-content/uploads/2024/02/PanduanSingkatPengaduanKonsumen.pdf>.

Rendahnya tingkat literasi keuangan dan literasi hukum di kalangan sebagian konsumen juga menjadi tantangan yang signifikan, karena tidak semua konsumen memahami hak-haknya maupun prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia. Oleh karena itu, meskipun Kredivo telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang terstruktur, masih diperlukan perbaikan dalam aspek transparansi, responsivitas, dan aksesibilitas agar dapat memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

#### **D. KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 berperan signifikan dalam memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen layanan pinjaman online melalui pengaturan prinsip transparansi, keadilan, dan akuntabilitas. Hal ini disebabkan oleh adanya ketentuan yang secara eksplisit mengatur kewajiban penyedia layanan dalam penyampaian informasi, perlindungan data pribadi, serta pembatasan praktik penagihan yang tidak etis. Sebagai contoh, kewajiban penggunaan klausul perjanjian yang tidak merugikan serta pengamanan data pengguna menjadi instrumen preventif terhadap penyalahgunaan oleh pelaku usaha. Dengan demikian, regulasi ini tidak hanya meningkatkan posisi tawar konsumen, tetapi juga menciptakan ekosistem layanan keuangan digital yang lebih aman dan terpercaya.

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur secara berjenjang dalam regulasi tersebut memberikan akses keadilan yang lebih jelas dan terstruktur bagi konsumen. Hal ini didukung oleh adanya jalur penyelesaian mulai dari internal dispute resolution, mediasi oleh OJK, hingga penyelesaian melalui lembaga alternatif seperti BPSK atau jalur litigasi. Sebagai ilustrasi, konsumen yang mengalami sengketa kini memiliki prosedur yang sistematis untuk menuntut haknya dibandingkan kondisi sebelumnya yang cenderung tidak terarah. Oleh karena itu, tujuan penelitian dalam mengkaji efektivitas perlindungan dan mekanisme penyelesaian sengketa telah tercapai, meskipun implementasinya masih memerlukan penguatan.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada aspek empiris yang belum secara luas mengukur efektivitas implementasi regulasi di lapangan, khususnya dalam mengatasi praktik pinjaman online ilegal dan rendahnya literasi keuangan masyarakat. Keterbatasan ini disebabkan oleh fokus kajian yang lebih menitikberatkan pada analisis normatif terhadap regulasi yang berlaku. Sebagai contoh, belum terdapat data kuantitatif yang menunjukkan tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa melalui mekanisme yang telah diatur. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengintegrasikan pendekatan empiris dengan melibatkan data lapangan, serta mengkaji strategi peningkatan literasi keuangan dan penguatan pengawasan terhadap entitas ilegal guna mengoptimalkan efektivitas perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Thomas. *Berani Jadi Pengusaha, Sukses Usaha dan Raih Pinjaman*. Gramedia Pustaka Utama, 2018.
- Iman, Nofie. "Financial Technology dan Lembaga Keuangan." *Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta* 6 (2016).
- Kredivo. *Panduan Singkat Pengaduan Konsumen*. 2025. <https://kredivo.id/wp-content/uploads/2024/02/PanduanSingkatPengaduanKonsumen.pdf>.
- Oemardi, Adrian Conrad, dan Amoury Adi Sudiro. "Peran Pemerintah Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat Berpenghasilan Rendah Melalui Layanan Pinjaman Online." *Binamulia Hukum* 13, no. 2 (2024): 345-60. <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i2.951>.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (2022).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (2023).
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Pers, 2012.