

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PRAKTIK PINJAMAN ONLINE BERBASIS FINTECH DI INDONESIA: ANALISIS YURIDIS DAN EMPIRIS TERHADAP IMPLEMENTASI REGULASI PERLINDUNGAN KONSUMEN

Muhammad Dirga Satria Kurnianto¹, Trubus Rahardiansyah², Maya Indrasti Notoprayitno³
Universitas Trisakti^{1,2,3}

Email: dirgasatria229@gmail.com¹, trubus@trisakti.ac.id², maya@trisakti.ac.id³

Keywords

Keywords: consumer protection, online lending, fintech law

Abstract

This study aims to analyze legal protection for consumers in the practice of online lending based on financial technology (fintech) in Indonesia through normative and empirical juridical approaches. The rise of consumer rights violations—such as misuse of personal data, abusive debt collection, and lack of transparency—reflects the weak enforcement of existing regulations, despite the issuance of several laws, including the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transactions Law (ITE), the Personal Data Protection Law (PDP), and relevant OJK regulations. This research outlines the forms of legal protection provided, including consumers' rights to clear information, data privacy safeguards, and dispute resolution mechanisms. In practice, however, supervision over illegal online lending remains inadequate, public legal literacy is low, and available complaint mechanisms are often ineffective. The study also reveals that although dispute resolution efforts through internal (IDR), external (LAPS), and litigation channels exist, structural and cultural barriers continue to place consumers in a disadvantaged position. Therefore, a reformulation of consumer protection policies that is more progressive, integrated, and justice-oriented is urgently needed. Strengthening inter-agency coordination, enforcing criminal sanctions for serious violations, and enhancing public digital and legal literacy are strategic steps toward realizing effective legal protection in Indonesia's rapidly evolving fintech lending ecosystem.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi besar dalam sektor jasa keuangan global, termasuk Indonesia. Salah satu manifestasi dari perkembangan ini adalah hadirnya layanan keuangan berbasis teknologi atau yang lebih dikenal sebagai *financial technology* (fintech), khususnya dalam bentuk layanan pinjaman online (*peer to peer lending*). Kehadiran fintech menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses pengajuan kredit tanpa agunan. Dengan hanya bermodalkan KTP dan telepon pintar, masyarakat dapat mengakses pinjaman tanpa harus melalui proses

verifikasi dan persetujuan yang panjang sebagaimana di lembaga keuangan konvensional.

Meskipun fintech pinjaman online menawarkan berbagai keuntungan, realitas di lapangan menunjukkan munculnya banyak persoalan hukum, terutama terkait perlindungan konsumen. Maraknya penyalahgunaan data pribadi, suku bunga tidak wajar, penagihan yang bersifat intimidatif, serta ketiadaan transparansi dalam perjanjian, menjadi potret buram dari praktik layanan pinjaman online, khususnya yang dilakukan oleh entitas pinjol ilegal. Sebuah laporan dari LBH Jakarta mengungkapkan bahwa ribuan pengaduan diterima setiap tahun dari korban pinjaman online ilegal, yang mencakup penyebaran data pribadi tanpa persetujuan, ancaman kekerasan, hingga tekanan psikis yang menyebabkan korban mengalami gangguan mental bahkan bunuh diri.

Secara normatif, perlindungan terhadap konsumen pinjaman online sudah diatur dalam beberapa perangkat peraturan, seperti Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, yang mengatur ketentuan perizinan, kewajiban menjaga kerahasiaan data konsumen, larangan penyalahgunaan akses digital, dan tata cara penagihan serta beberapa Undang-Undang lainnya yang tidak menyebutkan secara spesifik namun secara integral mengatur mengenai perlindungan konsumen sebagai nasabah fintech seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).

Meskipun terdapat payung hukum yang komprehensif, implementasi dan penegakan hukum masih menghadapi tantangan. Banyak pelaku usaha pinjol ilegal yang tidak terjangkau oleh sistem regulasi karena tidak terdaftar dan tidak berbadan hukum. Akibatnya, sanksi yang dapat dikenakan oleh OJK hanya bersifat administratif dan tidak cukup memberikan efek jera. Bahkan, dalam banyak kasus, korban kesulitan mendapatkan keadilan karena proses pengaduan yang rumit, biaya hukum yang tinggi, dan belum tersedianya sistem pengaduan yang terintegrasi secara nasional.

Selain itu, penyelenggara fintech legal pun kerap lepas dari tanggung jawab. Pasal 37 POJK No. 77 Tahun 2016 memang menyebutkan bahwa penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian pengguna akibat kesalahan atau kelalaian internal. Namun karena regulasi ini bersifat administratif, tidak ada konsekuensi hukum yang bersifat memaksa sebagaimana dalam undang-undang, sehingga pelaku usaha sering kali mengabaikannya.

Situasi ini diperparah oleh rendahnya literasi keuangan masyarakat Indonesia. Banyak konsumen tidak memahami risiko dan ketentuan hukum dalam layanan pinjaman online. Mereka tergoda oleh iming-iming kemudahan tanpa memahami struktur bunga, biaya tersembunyi, atau mekanisme penagihan. Bahkan, banyak konsumen menyetujui akses penuh aplikasi ke data pribadi seperti daftar kontak, lokasi, dan galeri foto tanpa memahami dampaknya.

Dengan kata lain, keberadaan regulasi belum cukup untuk menjamin keadilan substantif bagi konsumen. Efektivitas perlindungan hukum masih terhambat oleh lemahnya pengawasan, keterbatasan kapasitas penegak hukum, dan ketidakterjangkauan pelaku pinjol ilegal yang sering kali berbasis di luar yurisdiksi Indonesia.

Penting pula untuk menelaah siapa saja pihak yang bertanggung jawab dalam menjamin perlindungan konsumen, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Kementerian Komunikasi dan Informatika, Bank Indonesia, Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI), serta aparat penegak hukum. Namun, dalam praktiknya, koordinasi antar lembaga sering tidak efektif. OJK hanya dapat menjatuhkan sanksi administratif terhadap penyelenggara terdaftar, sementara penanganan pinjol ilegal memerlukan kolaborasi lintas sektor yang lebih agresif, termasuk dengan aparat kepolisian dan interpol dalam hal penyedia luar negeri.

Masalah perlindungan konsumen ini sangat erat kaitannya dengan asas keadilan dalam hukum. Jika konsumen sebagai pihak yang lemah secara ekonomi dan informasi tidak dilindungi secara efektif, maka hukum kehilangan fungsinya sebagai sarana keadilan. Oleh karena itu, pendekatan yang diperlukan tidak semata normatif, melainkan harus mengintegrasikan pendekatan sosial, sosiologis, dan yuridis-empiris. Sebagaimana

dinyatakan oleh Satjipto Rahardjo, hukum harus berpihak kepada mereka yang lemah, bukan menjadi alat pembenaran formal bagi mereka yang berkuasa.

Fenomena pelanggaran hak konsumen ini pun tidak bisa dipisahkan dari struktur layanan fintech yang terdesentralisasi. Tidak jarang terjadi kondisi gagal bayar, bukan karena kesalahan debitur, melainkan karena penyelenggara menyetujui debitur tanpa proses verifikasi yang layak, atau bahkan melakukan rekayasa terhadap kelayakan debitur demi mencapai target transaksi. Dalam konteks ini, tanggung jawab hukum penyelenggara fintech perlu dikaji lebih jauh dengan pendekatan *strict liability*, sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK yang menekankan pada prinsip tanggung jawab mutlak.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis hendak membahas yang pada pokoknya menguraikan mengenai hak perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah fintech dengan pendekatan normatif ke dalam suatu penelitian yang berjudul “.....”

Rumusan Masalah

1. Apa bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam praktik pinjaman online berbasis fintech di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku?
2. Siapa pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen pinjaman online, dan bagaimana peran serta tanggung jawab mereka diatur dalam hukum positif Indonesia?
3. Mengapa praktik pinjaman online masih banyak menimbulkan pelanggaran terhadap hak konsumen meskipun telah terdapat regulasi yang mengatur secara tegas?
4. Kapan terjadinya pelanggaran atau sengketa dalam layanan pinjaman online umumnya muncul, dan bagaimana proses penyelesaian sengketa tersebut berlangsung menurut hukum?
5. Bagaimana efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik pinjaman online, dan sejauh mana regulasi yang ada mampu memberikan keadilan dan kepastian hukum?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam praktik pinjaman online berbasis fintech di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen serta peran dan tanggung jawab mereka menurut hukum positif Indonesia.
3. Untuk mengkaji alasan utama mengapa praktik pinjaman online masih menimbulkan pelanggaran terhadap hak konsumen meskipun regulasi telah diterbitkan secara tegas.
4. Untuk mengetahui kapan umumnya pelanggaran atau sengketa dalam layanan pinjaman online terjadi dan bagaimana proses penyelesaiannya menurut mekanisme hukum yang berlaku.
5. Untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik pinjaman online dan menilai sejauh mana regulasi yang ada mampu mewujudkan keadilan dan kepastian hukum.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum bisnis digital (financial technology).
2. Menguatkan relevansi penerapan teori perlindungan hukum, teori efektivitas hukum, dan pendekatan sosial-hukum dalam konteks layanan fintech.

Manfaat Praktis

3. Memberikan pemahaman hukum yang lebih komprehensif kepada masyarakat selaku konsumen pinjaman online agar mampu melindungi diri secara hukum.
4. Menjadi rujukan bagi regulator (seperti OJK, Kominfo, BI) dan pembuat kebijakan dalam mengevaluasi dan memperkuat regulasi perlindungan konsumen di sektor fintech.

5. Menyediakan masukan dan rekomendasi bagi pelaku usaha fintech agar patuh pada prinsip keadilan dan kepatuhan hukum dalam menjalankan kegiatan pinjaman online.
6. Memberikan gambaran nyata kepada akademisi dan praktisi hukum mengenai problematika di lapangan serta pentingnya pendekatan interdisipliner dalam menyelesaikan persoalan hukum digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis dengan pendekatan normatif dan empiris. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk mengkaji ketentuan hukum positif yang berlaku mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik pinjaman online berbasis fintech di Indonesia. Pendekatan ini bertumpu pada analisis terhadap berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta sejumlah peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) yang mengatur layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi. Pendekatan ini juga mencakup penelaahan terhadap prinsip-prinsip umum hukum perlindungan konsumen serta doktrin-doktrin hukum yang relevan.

Sementara itu, pendekatan yuridis empiris digunakan untuk mengetahui dan memahami bagaimana ketentuan hukum yang berlaku tersebut dilaksanakan dalam praktik oleh para pelaku pinjaman online, lembaga pengawas seperti OJK, serta bagaimana pengalaman nyata yang dihadapi oleh konsumen. Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum, kendala implementatif di lapangan, serta sejauh mana keadilan dan kepastian hukum dirasakan oleh konsumen sebagai pihak yang rentan.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta hukum, karakteristik aktor hukum, serta hubungan antara norma hukum dengan kenyataan yang terjadi dalam praktik pinjaman online. Data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber, yaitu data primer

dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara terhadap konsumen korban pinjaman online, praktisi hukum, serta pihak regulator seperti OJK dan LBH yang menangani pengaduan masyarakat terkait pinjaman online. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan yang mencakup peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, jurnal ilmiah, artikel akademik, laporan resmi, serta literatur hukum lain yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi, studi literatur, dan wawancara semi-terstruktur. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Analisis dilakukan dengan menelaah peraturan hukum yang berlaku, dikaitkan dengan temuan-temuan empirik dari lapangan, guna mengetahui kesesuaian antara aturan dan implementasinya serta untuk menarik kesimpulan tentang efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik pinjaman online. Hasil analisis ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai kondisi perlindungan hukum bagi konsumen pinjaman online di Indonesia dan merekomendasikan langkah-langkah strategis guna meningkatkan kualitas penegakan hukum di bidang ini.

Untuk mengkaitkan hubungan antara teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai landasan dalam Menyusun sistematis penelitian. Kerangka Konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang diberikan oleh sistem hukum untuk melindungi hak dan kepentingan warga negara dari pelanggaran, baik oleh individu, kelompok, maupun institusi. Menurut Philipus M. Hadjon (dalam Naufal Abdurrahman Supangkat, 2021), perlindungan hukum dapat bersifat preventif maupun represif, yaitu tindakan pencegahan pelanggaran hukum dan penyelesaian sengketa hukum. Dalam konteks hukum konsumen, perlindungan hukum mencakup jaminan terhadap keselamatan, keamanan, kenyamanan, hak atas informasi, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

Konsumen

Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam layanan pinjaman online, konsumen adalah pihak peminjam yang menggunakan jasa penyelenggara fintech P2P lending untuk memperoleh pembiayaan.

Pinjaman Online (Fintech Lending)

Pinjaman online adalah layanan peminjaman uang berbasis teknologi informasi yang dilakukan oleh perusahaan fintech melalui platform digital. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 77/POJK.01/2016, pinjaman online disebut sebagai layanan pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi yang mempertemukan pemberi pinjaman (lender) dan penerima pinjaman (borrower) secara langsung dalam sistem elektronik yang disediakan oleh penyelenggara. Karakteristik utama dari layanan ini adalah akses cepat, tidak membutuhkan agunan, serta dilakukan sepenuhnya secara daring.

Fintech (Financial Technology)

Fintech merupakan gabungan dari kata “financial” dan “technology” yang merujuk pada penggunaan teknologi dalam memberikan layanan keuangan. Menurut riset dari JURRISH (2025), fintech adalah suatu inovasi keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan solusi keuangan yang lebih efisien, mudah diakses, dan ramah pengguna. Di Indonesia, sektor fintech mencakup berbagai layanan, seperti dompet digital, sistem pembayaran, investasi, asuransi, dan pinjaman online.

Data Pribadi

Data pribadi dalam konteks perlindungan konsumen fintech adalah setiap informasi yang dapat diidentifikasi secara langsung atau tidak langsung terhadap seseorang sebagai subjek data. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) mengklasifikasikan data pribadi menjadi dua jenis: data pribadi umum (nama, alamat, nomor telepon, dsb.) dan data pribadi spesifik (informasi kesehatan, data biometrik, data keuangan, dsb.). Dalam praktik pinjaman online, akses terhadap kontak, galeri, lokasi, dan identitas pengguna sering dilakukan

tanpa persetujuan eksplisit, yang pada gilirannya berpotensi melanggar hak konstitusional atas privasi.

Penagihan Abusif

Penagihan abusif merupakan praktik penagihan utang yang dilakukan dengan cara yang melanggar hukum, etika, dan norma kepatutan. Dalam laporan LBH dan Zona Keadilan (2025), praktik ini mencakup ancaman, pelecehan, penyebaran data pribadi ke pihak ketiga, dan tekanan psikologis kepada debitur, baik melalui telepon maupun media sosial. POJK No. 10/POJK.05/2022 secara tegas melarang metode penagihan yang bersifat intimidatif atau merendahkan harkat dan martabat konsumen.

Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen terkait pelaksanaan perjanjian transaksi barang dan/atau jasa. Dalam konteks pinjaman online, sengketa umumnya terjadi akibat keterlambatan pembayaran, bunga atau denda yang tidak transparan, atau akibat penagihan yang melanggar hukum. Mekanisme penyelesaian sengketa diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2013, melalui pengaduan internal ke penyelenggara, penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi), maupun melalui pengadilan (litigasi).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Praktik pinjaman online berbasis fintech (peer-to-peer lending) yang berkembang pesat di Indonesia ternyata menyimpan berbagai persoalan hukum, khususnya yang menyangkut aspek perlindungan terhadap konsumen. Kendati sektor ini telah diatur oleh sejumlah regulasi seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan POJK, pelanggaran terhadap hak-hak konsumen masih sering terjadi.

Bentuk Perlindungan Hukum yang Diberikan kepada Konsumen dalam Praktik Pinjaman Online

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam layanan pinjaman online telah dijabarkan dalam berbagai regulasi yang berlaku di Indonesia. Bentuk perlindungan hukum tersebut mencakup perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan dalam bentuk penyediaan informasi yang transparan oleh pelaku usaha

fintech, kewajiban memberikan perjanjian yang adil dan tidak merugikan konsumen, serta pelanggaran praktik intimidatif dalam penagihan.

Pasal 29 POJK No. 77/POJK.01/2016 secara eksplisit mengatur bahwa penyelenggara pinjaman online wajib menerapkan prinsip transparansi, keadilan, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data, serta mekanisme penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat dan terjangkau. Selain itu, UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi juga memberikan hak kepada konsumen atas pengendalian terhadap data pribadinya, termasuk kewajiban penyelenggara untuk memperoleh persetujuan eksplisit dari konsumen sebelum menggunakan atau menyebarkan data tersebut.

Namun, pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut masih marak terjadi. LBH Jakarta mencatat lebih dari 3.000 aduan terkait pinjol hingga tahun 2019, mencakup 14 jenis pelanggaran mulai dari minimnya informasi soal bunga hingga pelecehan seksual oleh debt collector.

Pihak-Pihak yang Bertanggung Jawab dan Peran Hukumnya

Perlindungan hukum konsumen dalam pinjaman online tidak hanya menjadi tanggung jawab penyelenggara fintech, tetapi juga melibatkan berbagai lembaga negara dan asosiasi industri. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berperan sebagai regulator utama yang mengatur dan mengawasi fintech lending yang telah terdaftar dan berizin. Kominfo bertanggung jawab dalam hal pengawasan aspek teknologi informasi dan perlindungan data pribadi, sedangkan kepolisian dan aparat penegak hukum bertugas menangani aspek pidana seperti penipuan dan teror digital.

Di sisi lain, Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) berfungsi sebagai mitra OJK dalam mengatur perilaku penyelenggara fintech, termasuk memberikan kode etik penagihan. Namun peran AFPI masih bersifat non-yuridis, dan tidak memiliki kekuatan eksekutorial dalam penindakan pelanggaran.

Sayangnya, kelemahan koordinasi antar-lembaga ini sering kali dimanfaatkan oleh penyelenggara pinjol ilegal. Banyak platform beroperasi di luar yurisdiksi, sehingga sulit dijangkau oleh OJK atau aparat penegak hukum.

Penyebab Pelanggaran Tetap Terjadi Meski Telah Ada Regulasi

Pelanggaran hak-hak konsumen terus terjadi karena beberapa alasan utama, yakni:

Rendahnya literasi hukum dan keuangan masyarakat. Banyak pengguna layanan pinjaman online tidak membaca atau memahami ketentuan perjanjian, termasuk klausul izin akses ke kontak, lokasi, dan data pribadi. Akibatnya, konsumen tidak menyadari bahwa mereka telah menyerahkan hak-hak privasinya.

Regulasi belum mengakomodasi sektor fintech secara menyeluruh. UU Perlindungan Konsumen belum secara khusus mengatur fintech lending sebagai subjek hukum yang unik. Regulasi yang ada seperti POJK No. 77 Tahun 2016 hanya mengikat penyelenggara terdaftar, sementara pelaku ilegal tidak tersentuh oleh aturan tersebut.

Sanksi administratif yang lemah. Pelanggaran oleh penyelenggara sering kali hanya dikenakan sanksi administratif seperti peringatan tertulis atau denda. Belum ada sistem sanksi pidana yang tegas terhadap pelanggaran yang merugikan konsumen secara psikis dan material.

Masih terbatasnya efektivitas penegakan hukum. Praktik pembocoran data pribadi dan penyebaran ancaman masih sulit ditindaklanjuti secara hukum karena masalah pembuktian digital dan keterbatasan sumber daya aparat penegak hukum.

Waktu Terjadinya Sengketa dan Proses Penyelesaian Menurut Hukum

Sengketa dalam praktik pinjaman online umumnya muncul pada tiga tahap transaksi, yaitu pra-transaksi, transaksi, dan pasca-transaksi. Pada tahap pra-transaksi, konsumen sering tidak memperoleh informasi memadai mengenai total kewajiban, denda keterlambatan, atau biaya layanan. Pada tahap transaksi, sejumlah konsumen mengeluhkan nominal dana yang cair tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Sementara itu, sengketa pasca-transaksi sering terjadi akibat metode penagihan yang intimidatif atau tidak manusiawi.

Penyelesaian sengketa diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Konsumen dapat mengadukan masalahnya kepada penyelenggara, dan jika tidak mendapatkan solusi, maka dapat menempuh penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau difasilitasi langsung oleh OJK.

Namun dalam praktiknya, mekanisme ini jarang dimanfaatkan secara efektif oleh masyarakat karena minimnya sosialisasi dan ketidakjelasan prosedur. Terlebih lagi,

mayoritas penyelenggara pinjol ilegal tidak memiliki kantor fisik dan identitas yang jelas, sehingga pengaduan menjadi tidak dapat ditindaklanjuti.

Efektivitas Regulasi dan Implementasi Perlindungan Konsumen

Efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen pinjaman online di Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan temuan LBH, OJK, dan laporan riset independen, regulasi yang ada belum mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada konsumen. Bahkan, beberapa kasus pinjol seperti “Rupiah Plus” dan “Vloan” telah terbukti menyebarkan data pribadi debitur, namun tidak dikenai sanksi pidana yang memadai.

Efektivitas pelaksanaan hukum juga terkendala oleh lemahnya pengawasan terhadap pelaku pinjaman ilegal, belum adanya mekanisme pengaduan nasional terintegrasi, serta rendahnya kesadaran hukum masyarakat. Penyelesaian yang dilakukan pun cenderung bersifat administratif tanpa upaya pemulihan kerugian yang dialami korban.

Oleh karena itu, perlu adanya reformulasi kebijakan yang mencakup:

- Penguatan lembaga pengawas lintas sektor. OJK, Kominfo, Polri, dan AFPI perlu memiliki kanal data terpadu yang dapat diakses publik secara transparan, untuk mendeteksi dan menindak pinjol ilegal sejak dini
- Peningkatan literasi keuangan dan hukum bagi masyarakat. Edukasi kepada publik harus menjadi program wajib penyelenggara dan pemerintah, guna menghindari eksploitasi terhadap masyarakat yang tidak paham konsekuensi hukum pinjaman digital.
- Penguatan sanksi. Pelanggaran terhadap hak konsumen harus dikategorikan sebagai tindak pidana yang dapat diproses secara hukum, tidak hanya sanksi administratif.
- Percepatan pengesahan dan pelaksanaan UU Perlindungan Data Pribadi. UU ini diharapkan menjadi landasan kuat dalam menjamin privasi dan keamanan informasi konsumen.
- Inovasi sistem pengaduan digital. Pemerintah perlu membentuk satu platform nasional pengaduan fintech yang dapat menampung laporan, memverifikasi, dan menindak secara cepat dan transparan.

PELANGGARAN HAK YANG SERINGKALI TERJADI TERHADAP KONSUMEN PINJAMAN ONLINE

Layanan pinjaman online berbasis financial technology (fintech) awalnya hadir sebagai solusi akses keuangan yang cepat dan inklusif. Namun, dalam perkembangannya, layanan ini justru menimbulkan banyak persoalan hukum yang berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Pelanggaran tersebut bukan semata disebabkan oleh kurangnya pengaturan hukum, tetapi juga oleh ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan penyelenggara layanan, lemahnya literasi hukum masyarakat, serta minimnya efektivitas pengawasan.

Menurut Philipus M. Hadjon, pelanggaran terhadap hak konsumen menunjukkan kegagalan negara dalam menyediakan perlindungan hukum yang utuh. Hadjon membagi perlindungan hukum ke dalam dua kategori, yakni perlindungan hukum preventif yang dimaksudkan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak melalui mekanisme partisipatif dan transparansi, serta perlindungan hukum represif yang bertujuan memberikan pemulihan kepada konsumen apabila terjadi kerugian atau pelanggaran hak melalui jalur pengaduan atau litigasi.

Pelanggaran terhadap hak konsumen dalam pinjaman online di Indonesia setidaknya terjadi dalam lima bentuk utama berikut:

Penyalahgunaan Data Pribadi

Pelanggaran hak konsumen paling lazim dalam layanan pinjaman online adalah penyalahgunaan data pribadi. Banyak aplikasi pinjol, terutama yang tidak terdaftar di OJK (ilegal), mengakses dan memanfaatkan informasi sensitif seperti kontak, lokasi, galeri foto, dan bahkan akun media sosial konsumen tanpa dasar hukum yang sah. Akses ini dilakukan secara otomatis saat pengguna menyetujui syarat dan ketentuan dalam aplikasi, yang sering kali tidak disampaikan secara eksplisit dan rinci.

Pasal 26 UU ITE dan Pasal 39–48 UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) dengan tegas melarang pemrosesan data pribadi tanpa persetujuan eksplisit, dan mewajibkan adanya tujuan jelas, proporsionalitas, dan mekanisme perlindungan data yang kuat. Namun, laporan dari LBH Jakarta dan berbagai media menunjukkan bahwa penyelenggara pinjaman online justru memanfaatkan data tersebut

untuk menyebarkan informasi pinjaman kepada pihak ketiga saat debitur mengalami keterlambatan pembayaran.

Praktik ini menimbulkan tekanan psikologis berat kepada debitur dan merusak reputasi pribadi maupun profesional konsumen. Pelanggaran ini jelas melanggar prinsip lawfulness dan transparency dalam teori perlindungan data modern.

Intimidasi dan Penagihan Abusif

Salah satu pelanggaran paling serius dan meresahkan adalah praktik penagihan utang yang dilakukan dengan cara intimidatif, tidak manusiawi, dan cenderung melanggar norma hukum serta etika. Berdasarkan laporan empiris LBH Jakarta dan berbagai studi akademik, ditemukan bahwa banyak penyelenggara menggunakan jasa penagih (debt collector) yang mengirimkan ancaman, pelecehan verbal, fitnah, hingga menyebarkan foto atau pesan yang memalukan kepada kontak darurat atau keluarga korban.

Padahal POJK No. 77/POJK.01/2016 Pasal 39 secara tegas melarang penyelenggara mengakses atau menyebarluaskan informasi pengguna kepada pihak ketiga tanpa persetujuan, serta melarang praktik penagihan yang merugikan konsumen secara mental dan sosial. Dalam KUHP, tindakan semacam ini dapat dikategorikan sebagai pencemaran nama baik, perbuatan tidak menyenangkan, bahkan pengancaman.

Dalam pandangan Satjipto Rahardjo, hukum yang tidak mampu melindungi martabat manusia—dalam hal ini konsumen yang terintimidasi secara digital—adalah hukum yang gagal secara substansial. Rahardjo menyebut bahwa hukum harus berpihak kepada mereka yang lemah, dan harus “turun dari menara gading ke lapangan sosial” di mana korban berada.

Kontrak Baku yang Berat Sebelah dan Tidak Transparan

Banyak konsumen pinjaman online secara tidak sadar menandatangani perjanjian digital (dalam bentuk klik “setuju”) yang mengandung klausula baku yang berat sebelah. Klausula tersebut sering kali menyatakan bahwa konsumen menyetujui bunga harian tinggi, denda keterlambatan akumulatif, potongan biaya admin yang tidak dijelaskan sebelumnya, serta ketentuan bahwa penyelenggara berhak menyebarkan informasi debitur jika terjadi gagal bayar.

Menurut Suharnoko, kontrak baku semacam ini bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak jika dilakukan tanpa adanya informasi yang seimbang. Dalam doktrin *contra proferentem*, setiap klausula yang tidak jelas dan disusun sepihak harus ditafsirkan merugikan penyusunnya, yakni penyelenggara. Oleh karena itu, dalam sistem hukum perlindungan konsumen, seharusnya terdapat mekanisme untuk menguji keabsahan materi kontrak, termasuk hak pembatalan kontrak jika terbukti bertentangan dengan prinsip keadilan dan itikad baik.

Kurangnya Transparansi Bunga dan Biaya

Tidak semua penyelenggara pinjaman online menyampaikan informasi secara terbuka mengenai suku bunga, denda, biaya tambahan, dan jadwal pembayaran. Banyak debitur yang hanya mengetahui nominal pinjaman pokok, tetapi tidak diberi informasi rinci tentang total kewajiban setelah bunga dan denda. Hal ini menyebabkan banyak konsumen mengalami *over-indebtedness*, yaitu kewajiban membayar lebih dari kemampuan finansial mereka.

Menurut Pasal 4 dan 7 UUPK, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. POJK No. 77/POJK.01/2016 Pasal 29 juga mewajibkan prinsip transparansi. Namun pelanggaran terhadap prinsip ini terus terjadi, terutama pada aplikasi pinjol ilegal, yang bahkan mengenakan bunga lebih dari 1% per hari dan denda harian tanpa batas.

Sulitnya Akses terhadap Prosedur Pengaduan

Bentuk pelanggaran lain yang juga menghambat perlindungan hak konsumen adalah tidak tersedianya saluran pengaduan yang efektif. Banyak penyelenggara tidak menyediakan sarana untuk melaporkan pelanggaran, atau justru menutup akses bagi konsumen yang mengajukan komplain. Beberapa penyelenggara bahkan tidak merespons pengaduan sama sekali, dan tidak transparan mengenai cara penyelesaian sengketa.

Padahal, POJK No. 1/POJK.07/2013 mewajibkan setiap pelaku jasa keuangan untuk menyediakan mekanisme *Internal Dispute Resolution (IDR)*, serta menerima fasilitasi OJK atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) jika pengaduan tidak terselesaikan. Dalam praktiknya, mayoritas konsumen tidak memahami prosedur ini, atau merasa tidak punya waktu, tenaga, dan kemampuan hukum untuk menempuhnya.

Menurut Soerjono Soekanto, salah satu penyebab utama ketidakefektifan hukum adalah tidak sinkronnya antara norma tertulis, aparat penegak, dan budaya hukum masyarakat. Dalam konteks pinjaman online, hal ini tercermin dari banyaknya konsumen yang merasa pasrah, takut, atau bahkan malu untuk menempuh jalur hukum—sehingga pelanggaran yang terjadi tidak pernah dilaporkan atau diproses lebih lanjut.

Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam praktik pinjaman online terjadi secara masif, sistemik, dan berulang. Hal ini bukan sekadar kegagalan penyelenggara dalam menaati hukum, tetapi juga kegagalan negara dalam menciptakan sistem pengawasan dan penegakan hukum yang efektif. Teori-teori hukum dari para ahli seperti Hadjon, Rahardjo, Soekanto, dan Suharnoko telah menyediakan kerangka filosofis dan praktis untuk mencegah dan menanggulangi pelanggaran tersebut. Namun, implementasi hukum yang lemah dan rendahnya kesadaran hukum masyarakat menjadi tantangan utama yang harus segera dibenahi. Tanpa tindakan nyata, konsumen akan terus berada dalam posisi yang paling dirugikan dalam ekosistem fintech yang semakin kompleks ini.

KONSEP PENYELESAIAN PERMASALAHAN NASABAH GAGAL BAYAR DALAM PRAKTIK PINJAMAN ONLINE

Permasalahan gagal bayar (default) dalam praktik pinjaman online menjadi salah satu isu hukum yang paling kompleks dalam ekosistem fintech lending di Indonesia. Kasus gagal bayar tidak hanya menimbulkan kerugian ekonomi bagi penyelenggara, tetapi juga berdampak pada hak-hak hukum konsumen yang sering kali diabaikan, bahkan dilanggar. Dalam praktiknya, penyelesaian atas masalah ini cenderung menggunakan pendekatan sepihak dari pelaku usaha, yang dalam banyak kasus mengabaikan prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan terhadap pihak debitur.

Menurut Philipus M. Hadjon, penyelesaian sengketa termasuk bagian dari perlindungan hukum represif, yaitu ketika konsumen mengalami pelanggaran hak atau kerugian akibat kelalaian atau kesalahan pelaku usaha, maka negara wajib menyediakan mekanisme pemulihan hak melalui jalur penyelesaian sengketa yang terstruktur. Perlindungan ini bertujuan menjaga posisi konsumen sebagai subjek hukum yang berdaya, bukan sekadar objek dalam sistem keuangan digital.

Dalam praktik pinjaman online di Indonesia, penyelesaian permasalahan nasabah gagal bayar umumnya dihadapi dalam tiga tahapan, yakni tahap internal (antara penyelenggara dan debitur), tahap eksternal (dengan fasilitasi pihak ketiga), dan tahap litigasi (penyelesaian melalui lembaga peradilan).

Penyelesaian Melalui Internal Dispute Resolution (IDR)

Sesuai POJK No. 1/POJK.07/2013, setiap penyelenggara layanan jasa keuangan wajib menyediakan sarana penyelesaian sengketa internal yang disebut Internal Dispute Resolution (IDR). Skema ini memberikan ruang kepada debitur untuk mengajukan keluhan atau permohonan restrukturisasi utang akibat ketidakmampuan membayar. POJK ini juga menetapkan bahwa setiap keluhan konsumen harus dijawab dalam waktu paling lama 20 hari kerja sejak diterima.

Dalam konteks ini, beberapa bentuk penyelesaian yang dapat ditawarkan adalah:

- a) Restrukturisasi pinjaman, seperti perpanjangan tenor, penghapusan denda, atau penyesuaian suku bunga.
- b) Penjadwalan ulang pembayaran sesuai kemampuan konsumen.
- c) Negosiasi penghapusan sebagian utang apabila nasabah dapat membuktikan *force majeure* atau kondisi khusus seperti kehilangan pekerjaan, bencana, atau kondisi darurat kesehatan.

Namun kenyataannya, IDR sering kali tidak berjalan efektif. Laporan dari LBH Jakarta mengungkapkan bahwa banyak penyelenggara tidak menyediakan jalur pengaduan, tidak merespons laporan konsumen, atau tetap memberlakukan penagihan intimidatif meskipun proses keluhan sedang berjalan.

Penyelesaian Melalui External Dispute Resolution (EDR)

Jika penyelesaian tidak berhasil dilakukan melalui jalur internal, konsumen berhak melanjutkan proses sengketa ke pihak eksternal seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK). Skema ini dimuat dalam Pasal 39 POJK No. 1/POJK.07/2013, dan menjadi bentuk penerapan asas *access to justice*, di mana semua pihak, termasuk masyarakat miskin dan digital layman, memiliki akses yang setara ke proses keadilan.

LAPS-SJK merupakan lembaga non-yudisial yang menawarkan penyelesaian melalui mediasi, adjudikasi, atau arbitrase, tergantung nilai sengketa dan kesepakatan

para pihak. Sengketa dengan nilai di bawah Rp 500 juta dapat diselesaikan dengan putusan mengikat dari lembaga ini, yang bersifat final dan wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha.

Konsep ini selaras dengan pandangan Satjipto Rahardjo, yang menyatakan bahwa hukum harus bisa “mengarahkan energi sosial ke tempat yang benar”—artinya, mekanisme penyelesaian sengketa harus memberikan ruang pemulihan bagi masyarakat kecil tanpa harus melalui sistem peradilan yang mahal dan lambat.

Namun, efektivitas EDR di sektor pinjaman online masih terbatas, karena banyak konsumen tidak mengetahui keberadaan LAPS atau tidak memiliki kapasitas untuk mengakses layanan mediasi secara profesional. Selain itu, lembaga ini belum memiliki cakupan otoritas atas penyelenggara ilegal, sehingga dalam kasus pinjol yang tidak terdaftar di OJK, mekanisme ini tidak bisa diterapkan.

Penyelesaian Melalui Jalur Litigasi

Apabila penyelesaian melalui IDR dan EDR tidak memberikan hasil atau jika pelanggaran yang terjadi tergolong pidana (seperti ancaman kekerasan, penyebaran data pribadi, atau pencemaran nama baik), maka nasabah berhak mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan perdata atau melaporkan ke kepolisian. Jalur ini menjadi pilihan terakhir untuk memperoleh keadilan hukum secara formal.

Secara perdata, gugatan dapat diajukan berdasarkan:

- a) Wanprestasi, apabila penyelenggara gagal menjalankan kewajiban berdasarkan kontrak pinjaman.
- b) Perbuatan melawan hukum (PMH), jika terdapat unsur intimidasi, pelecehan, atau penyalahgunaan data pribadi, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 KUHPperdata.

Secara pidana, laporan dapat dikenakan pada:

- a) Pasal 27 ayat (3) UU ITE tentang pencemaran nama baik.
- b) Pasal 29 UU ITE tentang ancaman kekerasan melalui media elektronik.
- c) Pasal 45 dan 70 UU PDP, apabila terjadi pengambilan, pemrosesan, atau penyebaran data pribadi tanpa dasar hukum yang sah.

Namun, jalur litigasi sering kali tidak efektif dalam praktik, karena prosedurnya yang panjang, biaya tinggi, serta pembuktian yang rumit—khususnya dalam kasus

pelanggaran digital seperti pencemaran nama di media sosial, yang memerlukan alat bukti forensik digital yang sulit diakses masyarakat awam.

Rekomendasi Perbaikan Konseptual

Berdasarkan permasalahan tersebut, para ahli hukum dan lembaga masyarakat sipil memberikan beberapa rekomendasi strategis untuk memperbaiki konsep penyelesaian masalah gagal bayar secara adil dan berkeadilan:

- 1) Penerapan batas maksimal bunga dan denda oleh OJK untuk mencegah eksploitasi konsumen, sejalan dengan prinsip substantive fairness dalam hukum ekonomi.
- 2) Penguatan kelembagaan LAPS-SJK dan perluasan yurisdiksi terhadap fintech ilegal, dengan kerja sama lintas lembaga antara OJK, Kominfo, dan Kepolisian.
- 3) Digitalisasi sistem pengaduan konsumen berbasis kecerdasan buatan, agar pelaporan bisa dilakukan langsung melalui aplikasi pinjol dan dikirim ke OJK secara otomatis.
- 4) Pemberian subsidi bantuan hukum untuk konsumen yang hendak menempuh jalur litigasi, sesuai amanat UUPK Pasal 45 ayat (2) tentang perlindungan proses hukum bagi konsumen.
- 5) Penyuluhan hukum dan literasi keuangan digital yang masif oleh OJK, Kominfo, dan AFPI kepada masyarakat kelas menengah-bawah.

Permasalahan gagal bayar tidak semestinya dipandang sebagai kesalahan sepihak konsumen, melainkan sebagai bagian dari relasi kontraktual yang harus ditangani secara proporsional dan berkeadilan. Hukum positif Indonesia sebenarnya telah menyediakan jalur penyelesaian berjenjang dan beragam. Namun, untuk menjawab tantangan implementasi di lapangan, konsep perlindungan hukum perlu dikuatkan dengan pendekatan yang progresif, terintegrasi, dan berpihak pada konsumen. Perlindungan terhadap nasabah yang gagal bayar tidak boleh berhenti pada norma, tetapi harus diwujudkan dalam sistem penyelesaian sengketa yang cepat, murah, manusiawi, dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian yuridis dan empiris dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik pinjaman

online di Indonesia sudah diatur melalui berbagai regulasi, baik dalam bentuk undang-undang, peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), maupun kode etik industri. Beberapa instrumen hukum yang memberikan dasar perlindungan tersebut antara lain: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta POJK No. 77/POJK.01/2016, POJK No. 1/POJK.07/2013, dan POJK No. 10/POJK.05/2022.

Perlindungan hukum yang diberikan mencakup aspek preventif, seperti kewajiban penyelenggara untuk memberikan informasi yang transparan, menjaga data pribadi konsumen, serta memastikan keadilan dalam klausul perjanjian. Perlindungan juga mencakup aspek represif, seperti hak konsumen untuk mengajukan pengaduan, menuntut ganti rugi, serta mengakses mekanisme penyelesaian sengketa baik melalui internal dispute resolution, LAPS-SJK, maupun jalur litigasi.

Meskipun demikian, pelanggaran terhadap hak konsumen masih sering terjadi dalam bentuk penyalahgunaan data pribadi, penagihan yang bersifat intimidatif dan tidak manusiawi, pemberian informasi yang tidak transparan mengenai bunga dan biaya, serta minimnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini disebabkan oleh lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, terutama pinjaman online ilegal, serta rendahnya literasi hukum dan keuangan masyarakat.

Permasalahan nasabah gagal bayar belum ditangani secara adil dan proporsional. Banyak penyelenggara masih menggunakan pendekatan represif dengan ancaman dan pelecehan, alih-alih memberikan skema restrukturisasi yang manusiawi. Padahal, hukum memberikan hak bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan bahkan dalam kondisi default, sepanjang dilakukan dengan itikad baik.

Dengan demikian, sistem perlindungan hukum terhadap konsumen pinjaman online belum sepenuhnya efektif. Masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan praktik lapangan, yang mengakibatkan konsumen berada dalam posisi yang sangat rentan terhadap eksploitasi dan pelanggaran hak-haknya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N. S. (2021). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Layanan Pinjaman Online (Fintech) di Indonesia*. Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- AFPI. (2022). *Kode Etik Perilaku Penyelenggara Fintech Pendanaan Bersama Indonesia*. Jakarta: Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia.
- Charisma, S. J. (2021). Penyalahgunaan Data Pribadi dalam Layanan Pinjaman Online di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(2), 125–139. <https://doi.org/10.25041/jhp.v51i2.4121>
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya dalam Penyelenggaraan Negara*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Jayanti, C. S. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pinjaman Online Ilegal di Indonesia. *Jurrish: Jurnal Riset Hukum Syariah*, 4(1), 364–376.
- Lembaga Bantuan Hukum Jakarta. (2019). *Laporan Penanganan Kasus Pinjaman Online*. Jakarta: LBH Jakarta.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2013). *Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Peraturan OJK No. 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Berbasis Teknologi Informasi*.
- Pemerintah Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.
- Pemerintah Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Pemerintah Indonesia. (2016). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE*.
- Pemerintah Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*.
- Rahardjo, S. (2006). *Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan*. Jakarta: Kompas.

- Soekanto, S. (2004). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Suharnoko. (2004). Hukum Perjanjian: Teori dan Analisis Kasus. Jakarta: Kencana.
- Wulandari, D. P. (2020). Praktik Penagihan Abusif oleh Pinjaman Online Ilegal: Ketimpangan Akses Keadilan dan Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Zona Keadilan*, 15(1), 67–83.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). (2021). Laporan Pengaduan Konsumen Sektor Pinjaman Online. Jakarta: YLKI.