

***Fintech Peer to Peer Lending* Persepektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Syahla Tuhfah Salsabila
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
syahlalatuhfah@gmail.com

Abstrak

Perkembangan yang terjadi pada dunia keuangan memunculkan *fintech peer to peer lending* yang mengalami peningkatan yang cukup pesat. Perkembangan ini memunculkan berbagai macam pinjaman online baik secara legal maupun ilegal. Hal ini menimbulkan pertanyaan pada masyarakat yang ragu dalam melakukan pinjaman *online*. Maka dari itu Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sistem pinjaman yang terdapat dalam Aplikasi Finmas dan analisis Aplikasi Finmas pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan jenis penelitian hukum empiris yang menggunakan pendekatan kualitatif. Data primer yang didapatkan melakukan wawancara serta observasi, sedangkan data sekunder yang didapatkan melalui bahan dari kepustakaan berupa buku-buku, informasi, dokumen, website dan lain sebagainya. Analisis melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Finmas memiliki hal yang bertentangan baik dari segi asas-asas perlindungan konsumen serta hak dan kewajiban konsumen. Banyaknya keluhan yang dilakukan oleh masyarakat mulai dari teror telepon pada pihak yang tidak melakukan pinjaman, customer support yang tidak memberikan tanggapan atau tidak menjawab, melakukan penagihan dengan cara yang tidak sepatutnya dan lainnya. sehingga hal ini diperlukanya edukasi pada masyarakat mengenai pinjaman *online* dan diperlukanya peran pemerintah yakni OJK agar memberikan jaminan perlindungan bagi masyarakat dalam memberikan perlindungan hukum bagi penerima pinjaman melalui pinjaman *online*.

Kata Kunci: Pinjaman *Online*; Finmas; Perlindungan Konsumen.

Pendahuluan

Kegiatan meminjam uang telah dilakukan sejak lama dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat telah menjadikan pinjaman sebagai sesuatu yang diperlukan untuk mendukung perkembangan kegiatan perekonomiannya dan untuk meningkatkan taraf kehidupannya.¹ Pinjaman ini berguna sebagai pemenuhan kebutuhan pada masyarakat baik secara individu atau perusahaan yang rela meminjamkan uang pada Lembaga berbadan hukum seperti halnya bank atau koperasi. pinjaman yang dilakukan secara perseorangan dianggap lebih mudah sebab poses yang dibutuhkan cukup cepat meskipun bunga yang dikenakan pada pinjaman tergolong tinggi

¹ M. Bahsan, *Hukum Jamiman dan Jaminan Kredit Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008), 1.

Teknologi memiliki perkembangan yang mampu membuat dunia baru tanpa ada batasan, salah satu perkembangan teknologi yang terjadi pada dunia keuangan adalah hadirnya *financial technology* (*fintech*) yang menggabungkan antara teknologi dan sistem keuangan. Keberadaan *fintech* merupakan hal baru yang dapat mempermudah gaya hidup yang serba praktis dan cepat, *fintech* memiliki beberapa jenis antara lain: *crowd funding* (penyelenggara jasa penggalangan dana), *management asset* (platform mengelola dan memonitor pengeluaran perusahaan), *Insurance* (penyelenggara asuransi online), *E-money* (uang elektronik), *peer to peer lending* (penyelenggara pinjaman online), *payment gateway* (alat pembayaran pada aplikasi *e-commerce*), *Remittance* (jasa layanan pengiriman uang antar negara) dan *Securities* (penyelenggara investasi online)². Pada tanggal 3 Januari 2022 total penyelenggara *fintech peer to peer lending* yang telah berizin OJK sebanyak 103 perusahaan,³ sekarang ini pinjaman online memiliki peningkatan minat yang cukup tinggi berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada Oktober 2021 pinjaman yang masih beredar mencapai Rp. 27,9 triliun, meningkat 1,45% dari bulan sebelumnya sebesar Rp. 27,5 triliun. *Outstanding* yang terus mengalami peningkatan sejak awal tahun sehingga pada Oktober 2021 meningkat menjadi 57,49% jika dibandingkan Januari 2021 yang sebesar Rp. 16,1 triliun.⁴

Fintech yang berbasis *peer to peer* (P2P) merupakan layanan pinjam meminjam uang secara online yang memberikan sarana bagi para pengguna jasa *fintech P2PL* dalam suatu wadah.⁵ Dapat dilihat *fintech peer to peer lending* saat ini memiliki banyak peminat, sehingga banyak perusahaan menyediakan layanan pinjaman secara online salah satu aplikasi pinjaman online adalah Finmas. Aplikasi Finmas salah satu perusahaan *fintech* yang menyediakan layanan pinjaman uang tanpa jaminan dan syarat. Finmas merupakan perusahaan pinjaman yang sudah terdaftar pada OJK pada tanggal 30 September 2019 dengan surat izin KEP -85/D.05/2019 hanya dapat dioperasikan melalui *android* dan *Iphone*. Finmas merupakan asuhan dari Sinarmas Group dan Oriente Hongkong dengan nama PT. Oriente Mas Sejahtera. Finmas dibentuk oleh beberapa perusahaan besar di industri teknologi finansial yaitu *Lawrence Chu ex-Lufax* merupakan perusahaan P2P terkemuka di China dan Geoffrey Prentice merupakan pencipta *skype*. Finmas didirikan oleh tim yang berasal dari generasi *digital natives* yang berpengalaman dalam mengukur dan membangun skala perubahan dalam bisnis, Finmas bertujuan untuk menjadikan perusahaan sebagai platform *lending online* terkemuka di Indonesia dan berkomitmen untuk membangun masa depan yang lebih inklusif secara keuangan bagi semua orang dengan menyediakan akses permintaan

² Ivana Elvia Ningrum, "Perlindungan Konsumen Atas Kerugian dalam Penyelenggaraan Peer to Peer (Tunaiku) Yang Batal Terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan" (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2019), 41.

³ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Penyelenggara Fintech Lending Berizin di OJK per 3 Januari 2022," OJK, 7 Januari 2022, diakses 26 Mei 2022 <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-3-Januari-2022.aspx#:~:text=%E2%80%8BSampai%20dengan%203%20Januari,dan%20PT%20Mapan%20Global%20Reksa.>

⁴ Vika Azkiya Dihmi, "OJK Catat Outstanding Pinjaman Online Sebesar Rp. 27,9 Triliun pada Oktober 2021", Databoks, 15 Desember 2021, diakses 26 Mei 2022 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/15/ojk-catat-outstanding-pinjaman-online-sebesar-rp-279-triliun-pada-oktober-2021>

⁵ Lintang Dianing Sarastri Ardita dan Suraji, "Perlindungan Konsumen Bagi Pemberi Pinjaman Fintech Peer to Peer Lending" *Privat Law*, No 1 (2022): 138 <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/60476>

pinjaman yang cepat, mudah dan nyaman melalui aplikasi seluler. Finmas memiliki misi yaitu membuka kebebasan finansial dan memberikan kesempatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.⁶

Finmas menawarkan dua produk pada aplikasinya yaitu *cash advanced* merupakan pinjaman dana yang digunakan untuk kebutuhan mendesak dan *pay later* merupakan cicilan tanpa kartu kredit untuk keperluan pembayaran pada pembelian di merchant yang bekerja sama Finmas. Meningkatnya pengguna pinjaman *online* tidak lepas dari meningkatnya korban pengguna pinjaman *online*, hal ini dicatat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bahwa aduan terhadap penyelenggaraan pinjaman *online* baik legal maupun ilegal mencapai 19.711 kasus selama kurun waktu 2019-2021. Sebanyak 9.270 kasus pelanggaran yang termasuk dalam pengaduan berat dan sebanyak 10.441 termasuk dalam pelanggaran sedang atau ringan.⁷ Adapun beberapa risiko dalam *fintech peer to peer lending* yang dijelaskan oleh Ketua Dewan Komisiner OJK:⁸

- a. Risiko diserang oleh peretas, risiko paling potensial dikarenakan keamanan data yang rentan terhadap kejahatan di dunia maya, seperti peyalagunaan data klien, penipuan dan pemalsuan data.
- b. Risiko gagal bayar, teknologi yang belum sepenuhnya sempurna dapat menyebabkan terjadi kesalahan saat melakukan pembayaran hal ini dapat menimbulkan keresahan bagi penyelenggara, pengguna dan pemberi aplikasi.
- c. Risiko terdapat penipuan, salah satu modus penipuan yang terjadi pada *fintech peer to peer lending* adalah menawarkan bunga yang rendah, maka dari ini pengguna lebih teliti dalam memilih perusahaan yang sudah berizin OJK.
- d. Risiko penyalahgunaan data klien, hal ini disebabkan kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak penyelenggaraan yang dapat merugikan pengguna.

Tingginya kasus korban pinjaman *online* ini membutuhkan perhatian betapa pentingnya konsumen yang saat ini masih kurang diperhatikan. hal ini disebabkan kurangnya pendidikan dan rendahnya kesadaran akan hak dan kewajiban konsumen. Pada tanggal 20 April 2000 mulai berlakunya Undang-Undang Nomor 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hingga saat ini yang berisi mengenai asas dan tujuan, hak dan kewajiban konsumen/pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, ketentuan pencantuman klausula baku, tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa dan lain sebagainya. Perlindungan konsumen merupakan suatu upaya yang dapat menjamin kepastian hukum dalam memberi perlindungan kepada konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional dalam rangka melahirkan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik

⁶ Finmas "Tentang Finmas," *Finmas*, diakses 29 Oktober 2021, <https://www.Finmas.co.id/tentang-kami>

⁷ Aziz Rahardyan, "Aduan Pinjol Capai 19.711 Kasus, Hampir Separuhnya Pelanggaran Berat", *Bisnis.com*, 15 Oktober 2021, Diakses 10 Mei 2022, <https://finansial.bisnis.com/read/20211015/563/1454784/aduan-pinjol-capai-19711-kasus-hampir-separuhnya-pelanggaran-berat>

⁸ Dinda Audriene dan Christine Novita Nababan, "OJK Waspada Empat Risiko Bisnis Fintech," *CNN Indonesia*, 19 April 2016, diakses 28 Oktober 2021, [OJK Waspada Empat Risiko Bisnis Fintech](http://cnnindonesia.com) cnnindonesia.com

Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan konstitusi negara.⁹ Adapun tujuan dari dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini telah dijelaskan pada pasal 3 antara lain:¹⁰

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Menangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya eksekusi negative pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Penyelenggara layanan *peer to peer lending* yang seharusnya dapat dijadikan sebagai solusi bagi keuangan, tetapi juga tercorang keberadaanya, sebab terdapat perusahaan yang menjalankan usahanya melakukan pelanggaran, seperti bunga pinjaman yang tinggi, penagihan yang dilakukan secara kasar, melakukan pelecehan seksual secara tidak langsung dan melakukan pencurian data pribadi konsumen melalui telepon seluler konsumen yang dapat memberikan dampak buruk dan merugikan konsumen.¹¹ Pinjaman seharusnya ada unsur transparan pada saat pengembalian pinjaman dan disesuaikan dengan perjanjian di awal sehingga berdampak merugikan salah satu pihak.¹² Pengguna sering kali merasa tidak nyaman dengan bocornya identitas pribadi, sehingga terjadinya teror yang dilakukan oleh penyedia layanan. Teror ini tidak hanya dilakukan kepada pengguna saja tetapi juga dilakukan kepada orang sekitar atau orang yang berhubungan dengan pengguna. Pengguna sering kali merasa tidak berdaya menghadapi posisi yang kuat dari para penyedia layanan. Hal ini tidak sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan dalam pasal 4 terdapat hak-hak konsumen.

Banyaknya keluhan yang disampaikan pada masyarakat melalui ulasan Aplikasi pada google ini menjadi salah satu faktor memilih topik ini. Serta terdapat beberapa faktor yang akhirnya tulisan ini diadakan yaitu banyaknya kasus korban pinjaman *online*, serta dapat dilihat lemahnya perlindungan hukum bagi pengguna pinjaman *online* yang memiliki kekurangan ekonomi, dan disisi lain mempertanyakan apakah sistem pada Aplikasi Finmas sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun

⁹ Hendro Nugroho, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Transaksi Pinjaman Online," *Justitia*, Vol. 7, No. 2 (2020): 331 <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/justitia>

¹⁰ Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Azmi Aulis Rahmi, "Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Peer To Peer Lending," *Badamai Law Journal*, Vol. 5, No. 2 (2020): 202 <https://ppjp.ulm.ac.id/jurnal/index.php/blj/article/view/9782>

¹² Ayu Putri Kusumaningsih, "Hutang Piutang Melalui Media *online* Kredivo dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2020)

1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mengetahui permasalahan tersebut lebih dalam maka perlu diadakan penelitian mengenai perlindungan konsumen pada Aplikasi Finmas sehingga judul tulisan ini “*Fintech Peer to Peer Lending* Persepektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (Studi di Aplikasi Finmas). Hal ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Aplikasi Finmas.

Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis hukum empiris yang melakukan penelitian lapangan. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengamati apa yang terjadi dilapangan dan bagaimana penerapan hukum islam pada lingkungan masyarakat modern. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan sebuah data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dilapangan.¹³ Sumber data yang terdapat pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung melalui masyarakat dengan melakukan wawancara dan observasi kepada pihak yang pernah melakukan pinjaman online pada Aplikasi Finmas. Data sekunder yang didapatkan melalui data kepustakaan dari buku-buku, informasi, artikel dan lainnya. Dikarenakan jenis penelitian hukum empiris maka metode pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode pengolahan data menggunakan beberapa Teknik yaitu *Organizing* (organisir), *Editing* (pengeditan) dan *Analzing* (analisis).

Hasil dan Pembahasan

Praktik Pinjaman Online Melalui Aplikasi Finmas

Saat melakukan pinjaman melalui Aplikasi Finmas diperlukanya tahapan-tahapan sebelum melakukan pinjaman. Tahapan ini tergolong mudah dilakukan dan tidak memerlukan biaya saat pendaftaran, berikut ini cara pembuatan akun baru pada Aplikasi Finmas melalui *smartphone* yaitu: (1) Hal utama yang harus dilakukan ketika hendak melakukan pendaftaran adalah mendownload terlebih dahulu aplikasi tersebut yaitu dengan cara membuka aplikasi *playstore* pada *android* dan *app store* untuk perangkat Iphone, khusus perangkat iphone dibutuhkan spesifikasi minimal iOS 9.0 atau lebih tinggi. Setelah melakukan pendownloadan melalui *playstore* atau *appstore* maka aplikasi dapat diakses; (2) Melakukan pendaftaran pada Aplikasi Finmas yaitu dengan cara mengklik ‘ajukan sekarang’ atau daftar akun pada halaman utama Aplikasi Finmas. Jika sebelumnya telah melakukan pendaftaran akun pada Aplikasi Finmas maka hanya perlu masuk dalam akun yang telah terdaftar sebelumnya; (3) Setelah membuka aplikasi dan mengklik ‘ajukan sekarang’ maka akan muncul form pendaftaran yang terlebih dahulu meminta daftar mengenai nomor telepon yang nantinya nomor ini digunakan sebagai mengirim kode verifikasi melalui sms diberi waktu selama 5 menit; (4) Setelah melewati kode verifikasi pengguna baru akan diarahkan data pendaftaran akun yang berisikan nama pengguna, email pengguna yang belum terdaftar, serta password baru sebanyak dua. Pastikan ketika melakukan daftar akun sesuai dengan daftar ketika

¹³ Ajat Rukajat, Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach), (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 6.

melakukan pinjaman; (5) Setelah mengklik daftar akun akan keluar mengenai syarat dan ketentuan penggunaan layanan Finmas sesuai pada gambar tersebut, pada syarat dan ketentuan diharapkan para pengguna membaca dengan teliti serta memahami setiap persyaratan jika dirasa pengguna belum dapat memenuhi persyaratan maka tidak dianjurkan melakukan transaksi pada aplikasi Finmas; (6) Setelah membaca dengan cermat syarat dan ketentuan yang diberikan Finmas tahap selanjutnya adalah melakukan foto sendiri dengan keadaan foto jelas, berwarna dan tidak buram. Kemudian melengkapi data diri mulai dari data pribadi, info pekerjaan, nomor rekening yang digunakan dan verifikasi KTP; (7) Melakukan pendaftaran diri maka dapat melakukan pinjaman sesuai yang diinginkan dan jangka waktu yang diinginkan, kemudian ajukan. Menunggu konfirmasi dari pihak Finmas; (8) Terakhir setelah mendapatkan persetujuan untuk mengajukan pinjaman dari pihak Finmas maka langkah selanjutnya adalah membaca surat perjanjian dan melakukan tanda tangan elektronik melalui *Digisign* dengan memasukkan OTP yang diterima dan dana pinjaman akan ditransfer melalui *virtual account*.

Setiap aplikasi yang diciptakan tentunya terdapat kekurangan yang dirasakan oleh penggunanya seperti halnya Aplikasi Finmas. Berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna Aplikasi Finmas, yaitu Ana dari Bekasi dan Tenri dari Sidoarjo, terdapat beberapa kendala dalam menggunakan aplikasi tersebut. kendala yang seringkali terjadi adalah error pada sistem dan beberapa kali pengajuan yang bersangkutan ditolak. Tidak hanya itu Tenri mengalami kesulitan saat ingin mengganti nomor telepon sebab pada Aplikasi Finmas tidak menyediakan fitur ganti nomor telepon pada aplikasi.¹⁴ Dari hasil wawancara tersebut dapat diharapkan Finmas segera memperbaiki aplikasi tersebut dengan mempercepat respon dari pengguna agar Finmas dapat menampung keluhan dari para pengguna mengenai kekurangan aplikasi dan jika memungkinkan segera menyediakan fitur ganti nomor telepon pada aplikasi tersebut.

Sebelum melakukan pinjaman pengguna wajib mendaftarkan diri sesuai pendaftaran yang disediakan. Ketika saat melakukan pendaftaran pengguna haruslah memahami, membaca dan mengerti mengenai ketentuan Finmas dan Kebijakan Privasi Finmas. Dengan menyetujui kemudian pengguna mendaftarkan nomor telepon dan pada tahap akhir wajib memberikan informasi pribadi dengan lengkap dan benar sesuai yang disediakan oleh perusahaan. Persyaratan untuk menjadi penerima pinjaman adalah berkewarganegaraan Indonesia memiliki minimal berusia 21 tahun dan cakap hukum, tidak sedang dalam pengampunan, memiliki hak, kuasa, otoritas dan wewenang yang diperluas saat melakukan tindakan hukum. Memiliki kartu tanda penduduk yang berlaku dan memiliki rekening bank di Indonesia. Ketika pengguna telah melakukan pendaftar dan memahami ketentuan yang diatur oleh Finmas maka ketentuan Finmas ini ada sah, berlaku dan mengikat pengguna. Melanjutkan penggunaan layanan Finmas maka pengguna secara tegas memberikan wewenang, persetujuan dan mengizinkan untuk melakukan verifikasi identitas pengguna untuk kebutuhan memeriksa latar belakang, status kredit dan pemeriksaan lainnya yang dibutuhkan sesuai dengan kebijakan perusahaan. Setelah pengguna melakukan transaksi melalui Finmas dan apabila penerima pinjaman tidak melakukan pelunasan lebih dari 90 hari setelah jatuh tempo maka informasi penerima pinjaman akan disimpan oleh pemberi pinjaman sebagai kebutuhan penagihan oleh pemberi pinjaman kepada penerima pinjaman. Penyelesaian

¹⁴ Ana dan Tenri (pengguna Aplikasi Finmas), hasil wawancara, 2 Februari 2022.

sengketa dapat diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan kesepakatan kedua pihak yaitu penerima pinjaman dan pemberi pinjaman. Jika dalam LAPS belum mendapatkan kesepakatan maka informasi penerima pinjaman disimpan dan dimanfaatkan oleh LAPS untuk penyelesaian sengketa. Bagi pengguna yang ingin melakukan pinjaman tetapi belum memiliki pemahaman dan pengalaman dalam melakukan pinjaman diharapkan tidak melakukan layanan ini. Kemudian pengguna wajib mengerti dan memahami mengenai informasi ketentuan dalam Finmas sebelum membuat keputusan dalam melakukan pinjaman. Sebelum jatuh tempo perusahaan akan memberikan pemberitahuan kepada penerima pinjaman mengenai jatuh tempo pinjaman dan pembayaran yang termasuk bunga, denda, biaya dan jumlah yang dipinjam oleh penerima pinjaman berdasarkan perjanjian.¹⁵

Aplikasi Finmas Perpektif dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan sebuah komponen penting dalam menyelenggarakan sebuah usaha atau bisnis, dengan adanya konsumen perusahaan dapat menyesuaikan kebutuhan pasar yang sedang menjadi pembahasan. Pentingnya konsumen ini dapat membantu meningkatkan sebuah kualitas produk atau jasa, bisa menjadi tolak ukur sebuah kepuasan pelanggan serta menolong meningkatkan retensi pelanggan. Hukum perlindungan konsumen merupakan ketentuan yang mengatur hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum yang diatur dengan hukum perjanjian yang memuat tentang subjek dan objek perjanjian.¹⁶

Berdasarkan pasal 2 Undang-Undang perlindungan konsumen berisikan mengenai asas pada perlindungan konsumen yaitu berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum.¹⁷ Pada praktiknya masih jauh dari kesesuaian dengan Undang-Undang tersebut sebab asas keadilan yang terjadi pada Aplikasi Finmas masih sulit terapkan dijelaskan pada sanggahan yang diterbitkan oleh Finmas bahwa jika terjadi risiko kredit atau gagal bayar maka hal tersebut nantinya akan ditanggung sendiri oleh pemberi pinjaman yang mana tidak ada Lembaga atau otoritas yang bertanggung jawab. Hal ini dapat membuat kerugian yang sangat besar bagi pemberi pinjaman. Berdasarkan asas keseimbangan yang berarti melihat secara rata kepentingan dari pelaku yang terlibat seperti konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Asas keseimbangan ini sulit untuk diwujudkan sebab terdapat sistem bunga pada transaksi yang hanya merugikan salah satu pihak saja dan memberikan keuntungan bagi pemberi pinjaman. Berdasarkan asas keamanan dan keselamatan konsumen, pinjaman online pada Aplikasi Finmas dalam praktiknya tidak sesuai dengan asas keamanan sebab terdapat pihak ketiga yang berfungsi sebagai debt

¹⁵Finmas “Syarat dan Ketentuan Finmas”, Finmas, Diakses 20 Januari 2022, <https://www.Finmas.co.id/syarat-ketentuan>

¹⁶ Syafrida, “Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Asal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” National Journal of Law, Vol. 3 No. 2 (2020): 263. <http://journal.unas.ac.id/law/article/view/916>

¹⁷ Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

collector untuk menagih penerima pinjaman yang tidak membayar tepat waktu. debt collector ini saat menagih tidak banyak orang yang mengeluhkan hal tersebut sebab cara menagihnya dengan sesuatu hal yang tidak pantas. hal ini terbukti pada ulasan yang ada pada Aplikasi menurut pengguna Amelia Syammy bahwa selama pinjaman berlangsung Amelia mengalami penagihan secara tidak sopan padahal saat itu Amelia masih belum jatuh tempo. Meskipun dari asas keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan memiliki pertentangan tetapi jika dilihat dari asas manfaat, Aplikasi Finmas ini memberikan manfaat bagi para pengguna sebab memberikan proses yang mudah tanpa melakukan jaminan atau uang muka terlebih dahulu bagi masyarakat yang memerlukan dana cepat.

Adanya hak dan kewajiban yang dijelaskan pada pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen yang berisikan (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; (2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; (3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; (4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; (5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; (6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; (6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; (7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; (8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹⁸

Aplikasi Finmas menyediakan layanan bagi pengguna yang bingung saat menggunakan aplikasi, dan jika ada masalah dengan aplikasi dapat digunakan sebagai keluhan dan saran, dan merupakan layanan pengaduan Finmas melalui dukungan pelanggan. Namun dalam praktiknya, pengguna mengeluhkan layanan tersebut karena terkadang layanan pelanggan tidak menjawab panggilan. Salah satu keluhan pengguna Sri Rahayu mengeluh bahwa uang pinjaman belum cair sehingga Sri melaporkan hal ini ke layanan pelanggan tetapi layanan pelanggan tidak menjawab atau panggilan dari Sri tidak diangkat. Yang mana hal ini tidak sesuai dengan hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Selama transaksi terjadi antara kedua pihak, terkadang pihak ketiga yaitu debt collector melakukan tugasnya yaitu menagih hutang. Adapun sifat debt collector dalam melakukan penagihan hendaknya memenuhi etika penagihan salah satunya adalah dilarang menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan, penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain peminjam, serta penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu.¹⁹ Penagihan yang terjadi pada Aplikasi Finmas tidak sesuai dengan hak untuk tidak diskriminatif dan tidak sesuai etika penagihan sebab penagihan yang dialami Nurman Verrisi yang dilakukan secara tidak sopan serta melakukan pengancaman untuk dimasukkan pada *blacklist* BI checking yang mana Nurman pada

¹⁸ Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁹ Nanin Koeswidi Astuti, "Perbuatan Melawan Hukum dalam Penagih Utang Kartu Kredit Oleh Debt Collector dan Pertanggungjawaban Bank," To-Ra, Vol. 3, No. 3 (2017): 656 <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/tora/article/view/1164>

saat itu tidak melakukan keterlambatan pembayaran. Pada praktiknya transaksi yang terjadi pada Aplikasi Finmas ini masih jauh dari terpenuhinya hak-hak dari konsumen, pada penelitian ini menemukan kurang lebih 10 keluhan yang ada pada ulasan di google rata-rata ulasan tersebut adalah mengeluhkan ditelpon oleh debt collector agar memberitahu untuk segera melakukan pelunasan tetapi pihak yang dihubungi bukanlah meminjam tetapi hanya kerabat atau seseorang yang bahkan tidak memiliki hubungan yang dekat dengan peminjam. Hal ini dianggap mengganggu sebab teror telpon tersebut terus berlangsung setiap harinya, bahwa ada yang menyebutkan telah diteror selama 6 bulan lamanya. Dari wawancara yang saya lakukan kepada Tenri dari Sidoarjo yaitu penerima pinjaman yang telah mengalami keterlambatan membayar selama 1 bulan mengatakan bahwa ketika Tenri melakukan keterlambatan pembayaran Tenri mengalami teror telpon hingga 10 kali dalam sehari.

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa pinjaman online pada Aplikasi Finmas masih jauh dari terpenuhinya hak-hak konsumen dan tidak sesuai dengan etika debt collector. Mulai dari terganggunya konsumen atas tindakan debt collector yaitu melakukan ancaman dan mengganggu kegiatan kehidupan sehari-hari, bagi debt collector hendaknya melakukan penagihan dengan cara yang sewajarnya sesuai etika tanpa melakukan pengancaman kepada peminjam serta tidak berlebihan dalam meneror telepon. Untuk customer support yang tidak memberikan respon ketika konsumen mengalami kesulitan, Finmas hendaknya segera mengambil tindakan mengenai permasalahan ini sehingga pengguna bisa dengan nyaman menyampaikan saran dan kritiknya.

Pinjaman online yang terjadi pada Aplikasi Finmas memiliki beberapa hal yang bertentangan tetapi pinjaman pada aplikasi ini tidak sepenuhnya menjadi kesalahan dari Aplikasi Finmas. Dalam kasus yang terjadi diatas mengenai tidak terpenuhinya hak-hak konsumen, Pada pelaksanaan tidak dapat terfokuskan hanya pada perlindungan konsumen saja. Namun dalam memberikan perlindungan konsumen juga tidak boleh mematikan usaha pelaku usaha, karena keberadaan pelaku usaha juga merupakan sesuatu yang penting dalam perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, apabila memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan memberikan perlindungan kepada pelaku usaha²⁰ Kesalahan tersebut dapat berasal dari penerima pinjaman yang tidak segera membayar pelunasan serta penerima pinjaman yang tidak mengisi informasi dengan benar yang membuat kesulitan pihak penyelenggara. Sebelum melakukan pinjaman pada Aplikasi Finmas hendaknya peminjam mengetahui terlebih dahulu kewajiban yang wajib diketahui bagi konsumen dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 antara lain: yang pertama membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Hal ini bertujuan agar para konsumen dapat lebih teliti dan cermat dalam mengambil keputusan serta lebih memilih pinjaman yang layak serta tidak, ketika akan melakukan pinjaman pada Aplikasi Finmas hendaknya membaca terlebih dahulu mengenai syarat dan ketentuan kemudian memahami dari perjanjian jika pinjaman disetujui sehingga hal tersebut tidak memberatkan diri sendiri.

²⁰ Nuzul Rahmayani, "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia," *Law Journal*. Vol. 2 No. 1. (2018): 35 <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/pagaruyuang/article/view/887>

Yang kedua beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Maksud dari hal tersebut adalah ketika akan melakukan pinjaman pada Aplikasi Finmas hendaknya memiliki niatan agar segera mengembalikan pinjaman tersebut, serta informasi yang diberikan ketika mendaftar haruslah informasi pribadi atau diri sendiri yaitu tidak menyangkut pihak lain diluar lingkungan keluarga dekat. Yang ketiga membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. ketika konsumen melakukan pembayaran pinjaman tepat waktu hal ini tidak hanya menguntungkan bagi pihak penerima pinjaman tetapi juga bagi pihak pemberi pinjaman. tetapi jika melakukan keterlambatan maka hal tersebut dapat merugikan konsumen itu sendiri. Yang keempat mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pada Aplikasi Finmas ketika penerima pinjaman melakukan kesalahan tidak memenuhi kewajiban dari batas waktu yang ditentukan maka informasi penerima akan diberikan kepada pemberi pinjaman untuk kebutuhan penagihan. Kewajiban konsumen ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi masyarakat yang hendak melakukan pinjaman online serta membantu peminjam mengetahui lebih dalam mengenai pinjaman online. Bagi peminjam hendaknya lebih selektif dalam memilih pinjaman online, setidaknya mengetahui dari beberapa hal berikut yaitu mengetahui apakah pinjaman tersebut telah terdaftar OJK, mengetahui mengenai perhitungan bunga, mengetahui mengenai persyaratan yang ditentukan serta mengetahui review mengenai perusahaan tersebut agar nantinya tidak memberatkan diri sendiri.

Kesimpulan

Tahapan dalam melakukan pinjaman *online* pada Aplikasi Finmas tergolong mudah dilakukan sebab hanya mendownload kemudian mengajukan pinjaman serta mengisi data pribadi dan menentukan nominal pinjaman yang akan dipinjam kemudian menunggu konfirmasi dari pihak penyelenggara apakah pinjaman tersebut disetujui atau tidak, jika pinjaman disetujui nantinya akan terdapat surat perjanjian yang membutuhkan tanda tangan. Syarat dan ketentuan yang diberikan Finmas tidak terdapat sesuatu yang memberatkan tetapi ketika hendak melakukan pinjaman lebih baik membaca dengan teliti dan cermat. Pinjaman *Online* jika dianalisis dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menurut undang-undang terdapat sesuatu yang tidak sesuai, hal ini dikarenakan pinjaman pada Aplikasi Finmas tidak terpenuhinya asas kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Tidak hanya itu pinjaman itu juga belum memenuhi hak dari konsumen mulai dari perlindungan, keamanan, tidak diskriminasi, penyalagunaan data dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka

- Ardita, Lintang Dianing Sarastri dan Suraji. "Perlindungan Konsumen Bagi Pemberi Pinjaman *Fintech Peer to Peer Lending*" *Privat Law*, No 1 (2022): 138 <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/60476>
- Astuti, Nanin Koeswidi. "Perbuatan Melawan Hukum dalam Penagih Utang Kartu Kredit Oleh Debt Collector dan Pertanggungjawaban Bank," *To-Ra*, Vol. 3, No. 3 (2017): 656 <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/tora/article/view/1164>

Audriene, Dinda dan Nababan, Christine Novita. "OJK Waspada Empat Risiko Bisnis Fintech," *CNN Indonesia*, 19 April 2016, diakses 28 Oktober 2021, [OJK Waspada Empat Risiko Bisnis Fintech \(cnnindonesia.com\)](http://www.cnnindonesia.com)

Bahsan, M. *Hukum Jaminan dan Jaminan Kredit Perbankan Indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008.

Dihmi, Vika Azkiya. "OJK Catat Outstanding Pinjaman Online Sebesar Rp. 27,9 Triliun pada Oktober 2021", *Databoks*, 15 Desember 2021. diakses 26 Mei 2022 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/15/ojk-catat-outstanding-pinjaman-online-sebesar-rp-279-triliun-pada-oktober-2021>

Finmas "Syarat dan Ketentuan Finmas", Finmas, Diakses 20 Januari 2022, <https://www.Finmas.co.id/syarat-ketentuan>

Finmas "Tentang Finmas," *Finmas*, diakses 29 Oktober 2021, <https://www.Finmas.co.id/tentang-kami>

Kusumaningsih, Ayu Putri. "Hutang Piutang Melalui Media *online* Kredito dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2020.

Ningrum, Ivana Elvia. "Perlindungan Konsumen Atas Kerugian dalam Penyelenggaraan Peer to Peer (Tunai) Yang Batal Terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan" Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2019.

Nugroho, Hendro. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Transaksi Pinjaman Online," *Justitia*, Vol. 7, No. 2 (2020): 33 <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/justitia>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Penyelenggara Fintech Lending Berizin di OJK per 3 Januari 2022," *OJK*, 7 Januari 2022, Diakses 26 Mei 2022 <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/financial-technology/Pages/Penyelenggara-Fintech-Lending-Berizin-di-OJK-per-3-Januari-2022.aspx#:~:text=%E2%80%8BSampai%20dengan%203%20Januari,dan%20PT%20Mapan%20Global%20Reksa.>

Rahardyan, Aziz Rahardyan. "Aduan Pinjol Capai 19.711 Kasus, Hampir Separuhnya Pelanggaran Berat", *Bisnis.com*, 15 Oktober 2021, Diakses 10 Mei 2022, <https://finansial.bisnis.com/read/20211015/563/1454784/aduan-pinjol-capai-19711-kasus-hampir-separuhnya-pelanggaran-berat>

Rahmayani, Nuzul. "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis *Financial Technology* di Indonesia," *Law Journal*. Vol. 2 No. 1. (2018): 35 <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/pagaruyuang/article/view/887>

JOURNAL OF ISLAMIC BUSINESS LAW

Volume 6 Issue 2 2022

ISSN (Online): **2580-2658**

Available online at: <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jibl>

Rahmi, Azmi Aulis. “Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi *Peer to Peer Lending*,” *Badamai Law Journal*, Vol. 5, No. 2 (2020): 202
<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/blj/article/view/9782>

Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Syafrida, “Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Asal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” *National Journal of Law*, Vol. 3 No. 2 (2020): 263. <http://journal.unas.ac.id/law/article/view/916>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen