

## **Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online di Indonesia**

**Anis Gunawan<sup>1</sup>, Zuhrah<sup>2</sup>, Didik Irawansah<sup>3</sup>**

Universitas Muhammadiyah Bima

anisgunawan025@gmail.com, zhoemachy@gmail.com, didikirawansah@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine consumer protection for users of fintech services (Peer-to-Peer Lending) in the perspective of consumer protection law in Indonesia and to find out efforts to resolve disputes against JULO application Fintech Peer To Peer Lending services. This research uses normative juridical methods with statutory and conceptual approaches. As literature research, the main focus is on analyzing primary legal materials such as Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law No. 11 of 2008 concerning ITE, as well as various OJK regulations including POJK No. 10/POJK.05/2022. A statutory approach is applied to comprehensively review regulations relevant to online loan consumer protection, while a conceptual approach is used to analyze theories of consumer protection, principles of justice, and legal certainty. This research aims to provide an in-depth understanding of the legal framework governing consumer protection in online lending services as well as its implementation in practice. This research reveals that although FinTech P2P Lending consumer protection in Indonesia has a strong legal foundation through the Consumer Protection Law and POJK No. 77/POJK.01/2016, its implementation still faces challenges in the form of regulatory gaps with practices in the field. The study on the JULO platform shows that 78% of complaints are resolved through internal mechanisms, while adjudication is an effective solution with an 85% satisfaction rate and faster resolution time (14 working days). The findings identified three main issues: inconsistency in the application of rules, low consumer legal literacy (42%), and the complexity of cross-jurisdictional disputes. The research recommends strengthening OJK's technology-based supervision, improving consumer education, and optimizing adjudication, emphasizing the importance of collaboration between regulators, businesses, and communities to create an equitable and sustainable P2P Lending ecosystem.*

**Keywords:** *Juridical Review, Legal Protection, Consumer, Online Loan*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen bagi pengguna layanan *fintech* (*Peer-to-Peer Lending*) dalam perspektif UU perlindungan konsumen di Indonesia serta untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa terhadap pelayanan *Fintech Peer To Peer Lending* aplikasi JULO. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Sebagai penelitian kepustakaan, fokus utama adalah analisis terhadap bahan hukum primer seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE, serta berbagai peraturan OJK termasuk POJK No. 10/POJK.05/2022. Pendekatan perundang-undangan diterapkan untuk mengkaji secara komprehensif regulasi yang relevan dengan perlindungan konsumen pinjaman *online*, sementara pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis teori-teori perlindungan konsumen, prinsip keadilan, dan kepastian hukum. Penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman mendalam tentang kerangka hukum yang mengatur

perlindungan konsumen dalam layanan pinjaman *online* serta implementasinya dalam praktik. Penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun perlindungan konsumen FinTech *P2P Lending* di Indonesia telah memiliki landasan hukum yang kuat melalui UU Perlindungan Konsumen dan POJK No. 77/POJK.01/2016, implementasinya masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan regulasi dengan praktik di lapangan. Studi pada platform JULO menunjukkan 78% pengaduan terselesaikan melalui mekanisme internal, sementara adjudikasi menjadi solusi efektif dengan tingkat kepuasan 85% dan waktu penyelesaian lebih cepat (14 hari kerja). Temuan mengidentifikasi tiga masalah utama: inkonsistensi penerapan aturan, rendahnya literasi hukum konsumen (42%), dan kompleksitas sengketa lintas yurisdiksi. Penelitian merekomendasikan penguatan pengawasan berbasis teknologi oleh OJK, peningkatan edukasi konsumen, dan optimalisasi adjudikasi, dengan menekankan pentingnya kolaborasi antara regulator, pelaku usaha, dan masyarakat untuk menciptakan ekosistem *P2P Lending* yang berkeadilan dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Tinjauan Yuridis, Perlindungan Hukum, Konsumen, Pinjaman Online

## PENDAHULUAN

Di era digitalisasi dewasa ini, teknologi informasi telah membuat segalanya menjadi lebih mudah. Teknologi informasi yang menghubungkan berbagai aspek kehidupan seperti masyarakat, hukum, pendidikan, politik dan secara *online*. Teknologi informasi adalah alat yang digunakan orang untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, dan teknologi informasi membantu seseorang untuk melakukan aktivitas sosialnya secara efektif (Dhea Lutfiah Antyasty, 2021). Perkembangan zaman membuat perubahan yang sangat penting pada segala aktivitas manusia, khususnya pada bagian teknologi perkembangan teknologi akan berdampak positif dari tahun ke tahun terutama di bagian ekonomi seperti teknologi, keuangan atau disebut *fintech*. Teknologi keuangan saat ini di dukung oleh internet. Pertumbuhan ini bukan lagi munculnya *startup*, konsep ini menawarkan kemungkinan bagi siapa saja untuk menjadi investor dengan memberikan kredit atau kesempatan kepada siapa pun yang membutuhkan dana cepat dan efisien dalam bentuk pinjaman (Novinna, 2020).

Kemajuan teknologi dalam hal ini menjadi suatu hal yang mendasari perkembangan di segala bidang, dan termasuk dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Dan dalam hal ini di kehidupan manusia tidak terlepas dari yang namanya transaksi keuangan dan atau kegiatan ekonomi dalam memenuhi kebutuhan satu sama lain. Dalam hal ini terkait dengan beberapa kemudahan yang diperoleh untuk menjalankan suatu aktivitas merupakan suatu keuntungan yang didapat oleh manusia dengan adanya suatu teknologi tersebut dimana teknologi tersebut juga memanfaatkan informasi sehingga menjadi suatu teknologi informasi. Macam dalam hal ini salah satu perkembangan tersebut yaitu pada sektor finansial yang mana dalam hal ini juga dapat ditemukan pada *peer to peer lending finance technology (fintech)* Atau di Indonesia sering disebut dengan suatu parfum pinjaman *online* yang mana hal tersebut juga biasa disebut oleh masyarakat sebagai pengguna pinjaman *online* tersebut yaitu sebagai layanan pinjaman *online* atau pinjol (Priliasari, 2019).

*Fintech* merupakan singkatan dari *financial technology* atau teknologi keuangan. Menurut The National Digital Research Centre (NDRC) di Dublin, Irlandia,

*fintech* didefinisikan sebagai "inovasi dalam layanan keuangan" (*innovation in financial service*), yaitu terobosan di sektor finansial yang memanfaatkan teknologi modern. Transaksi melalui *fintech* mencakup berbagai aktivitas keuangan, seperti pembayaran, investasi, pinjaman, transfer, perencanaan keuangan, serta perbandingan produk-produk finansial (Kusuma et al., 2020). Kemajuan Financial Technology ini terbukti dengan adanya berbagai aplikasi yang tidak berasal dari bank yang menawarkan peminjaman uang secara praktis, atau sering disebut dengan aplikasi pinjaman *online*. Pinjaman *online* adalah penyelenggaraan jasa keuangan yang merupakan tempat bertemunya pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman untuk melakukan perjanjian pinjaman dengan menggunakan sistem elektronik yaitu jaringan internet dengan menggunakan mata uang Rupiah. Pinjaman *online* dapat dikatakan praktis dikarenakan mulai dari proses pengajuan, persetujuan, hingga pencairan dana dilakukan secara *online* atau melalui konfirmasi SMS atau telepon. Selain itu, hanya membutuhkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) saja atau dapat juga disebut dengan Kredit Tanpa Agunan (KTA).

Di Indonesia saat ini banyak masyarakat memilih alternatif peminjaman dana yang cepat melalui perusahaan Financial Technology *Peer To Peer Lending* atau pinjaman *online* (Pinjol). Berdasarkan data laporan Otoritas Jasa Keuangan, jumlah penyaluran pinjaman *online* mencapai Rp22,76 triliun pada tahun 2024, Menurut OJK. Jumlah ini naik 8,9% dibandingkan bulan sebelumnya. Dengan Jumlah pengguna pinjol atau pinjaman *online* di Indonesia sebanyak 129 juta orang dan total penyaluran dana pinjaman sebesar Rp874,5 triliun. Dan data penyaluran pinjol hingga Oktober 2024 jumlah penyaluran pinjol atau pinjaman *online* dari *fintech lending* sebesar Rp27,32 triliun.

Alasan banyaknya masyarakat menggunakan pinjaman *online* karena faktor kemudahan dalam mengakses layanan pinjaman yang hanya memerlukan perangkat *smartphone* untuk memasang aplikasi pinjaman *online*, yang tersedia baik di Play Store maupun App Store, dan dengan persyaratan pengajuan pinjaman yang mudah seperti memasukkan dokumen pribadi, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Slip gaji, dan foto diri sambil memegang KTP. Dan apabila dibandingkan dengan bank yang memerlukan waktu 7 hingga 4 jam hingga 24 jam dalam mencairkan dana pinjaman. dengan alasan kemudahan ini pinjaman *online* menjadi pilihan masyarakat dari segi akses kecepatan dan kemudahan dalam memperoleh pinjaman uang.

Di Indonesia lembaga yang berwenang mengatur serta mengawasi pinjaman *online* adalah Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagai pelaksanaan wewenang tersebut OJK telah membuat regulasi untuk mengatur pinjaman *online* di Indonesia, yaitu peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI). Akan tetapi segala upaya yang dilakukan oleh OJK baik dengan mengeluarkan regulasi yang mengatur pinjaman *online* maupun melakukan pengawasan terhadap perusahaan *Fintech Lending*, tetap saja pinjaman *online* masih menimbulkan permasalahan di kalangan masyarakat, terbukti berdasarkan data OJK per 30 September 2022 terdapat 2.019 pengaduan terkait pinjaman *online*, pengaduan tersebut berupa perilaku petugas penagihan atau *debt collector*, pencairan pinjaman tanpa persetujuan permohonan,

ancaman penyebaran data pribadi, penipuan, permasalahan bunga, denda serta penalti, hingga kegagalan atau keterlambatan transaksi.

Layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi (LPBBTI)/*Peer-to-Peer Lending*/Pinjaman Online adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman/*lender* dengan penerima pinjaman/*borrower* dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik. Penelitian mengenai tinjauan yuridis perlindungan hukum bagi konsumen pinjaman *online* di Indonesia memiliki urgensi yang tinggi mengingat maraknya praktik pinjaman *online* ilegal yang merugikan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak bermunculan platform pinjaman *online* ilegal yang menerapkan bunga tinggi, metode penagihan intimidatif, serta pelanggaran terhadap data pribadi konsumen. Fenomena ini menunjukkan adanya celah hukum yang dimanfaatkan oleh pelaku bisnis tidak bertanggung jawab, sehingga diperlukan kajian mendalam untuk mengidentifikasi kelemahan regulasi yang ada dan merumuskan solusi perlindungan hukum yang lebih efektif.

Urgensi penelitian ini semakin kuat ketika melihat ketimpangan antara perkembangan industri *fintech* yang pesat dengan kemampuan regulasi dan penegakan hukum yang belum optimal. Meskipun pemerintah telah menerbitkan beberapa regulasi seperti POJK OJK No. 77/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan UU Perlindungan Konsumen, implementasinya di lapangan masih menemui banyak kendala. Penelitian ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana regulasi tersebut mampu melindungi konsumen dan bagaimana koordinasi antar lembaga seperti OJK, Kominfo, dan Kepolisian dapat ditingkatkan untuk menindak tegas pelanggaran yang terjadi. Di sisi lain, penelitian ini juga mendesak dilakukan karena tingginya kerentanan konsumen pinjaman *online* yang sebagian besar berasal dari kalangan ekonomi lemah dengan literasi keuangan terbatas. Banyak konsumen yang terjebak dalam utang akibat tidak memahami perjanjian dan skema bunga yang diterapkan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya penting untuk menganalisis aspek hukumnya, tetapi juga untuk merumuskan mekanisme edukasi dan advokasi yang dapat memberdayakan konsumen dalam menghadapi praktik-praktik tidak sehat dari penyedia pinjaman *online*. Lebih jauh lagi, penelitian ini memiliki nilai urgensi karena dampak sosial dan ekonomi yang ditimbulkan oleh praktik pinjaman *online* ilegal sudah sangat luas dan serius. Tidak sedikit kasus yang berujung pada masalah kejiwaan, tindakan kekerasan, bahkan bunuh diri akibat tekanan dari *debt collector*. Analisis yuridis dalam penelitian ini diperlukan untuk memastikan bahwa hukum tidak hanya bersifat reaktif dengan menindak pelaku, tetapi juga preventif dengan menciptakan sistem yang melindungi konsumen sejak awal.

Perkembangan teknologi *fintech* yang sangat dinamis juga menjadi alasan pentingnya penelitian ini. Regulasi sering kali tertinggal dalam merespons inovasi-inovasi baru di bidang keuangan digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pembaruan instrumen hukum yang lebih responsif, termasuk perlindungan data pribadi, penentuan sanksi pidana yang lebih tegas, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap operasional pinjaman *online*. Secara akademis, penelitian ini akan memberikan kontribusi berarti bagi

pengembangan kajian hukum konsumen dan hukum teknologi finansial. Sementara dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi regulator, pembuat kebijakan, dan lembaga bantuan hukum dalam upaya meningkatkan perlindungan terhadap konsumen pinjaman *online*. Dengan demikian, penelitian tentang tinjauan yuridis perlindungan hukum bagi konsumen pinjaman *online* di Indonesia bukan hanya relevan, tetapi sangat mendesak untuk segera dilakukan guna menjawab berbagai tantangan hukum di era digital ini.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis-normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Penelitian ini berfokus pada bahan pustaka sehingga penelitian normatif disebut dengan penelitian perpustakaan. Selain itu penulis juga menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan ini pada dasarnya dilakukan dengan menelaah peraturan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang ditangani, yaitu dengan mengkaji permasalahan dari segi hukum yang terdapat dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan serta dari bahan pustaka yang relevan dengan pokok pembahasan (Irwansyah, 2020).

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan utama yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) diterapkan untuk menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan dengan perlindungan hukum konsumen pinjaman *online*, termasuk Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Sementara itu, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) digunakan untuk memahami konsep-konsep dasar perlindungan konsumen, teori perlindungan data pribadi, serta prinsip-prinsip hukum yang mendasari hubungan antara platform pinjaman *online* dengan konsumen, termasuk aspek keadilan dan kepastian hukum.

Penelitian ini mengumpulkan dan menganalisis data dari tiga jenis sumber. Pertama, data primer yang bersumber dari peraturan perundang-undangan terkait *fintech lending* seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016. Kedua, data sekunder yang diperoleh dari literatur hukum seperti buku teks, artikel jurnal, putusan pengadilan (yurisprudensi), serta dokumen hukum lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Ketiga, bahan hukum tersier yang meliputi kamus hukum, ensiklopedia, dan bahan referensi pendukung lainnya yang berfungsi untuk memperjelas dan melengkapi pemahaman terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Layanan *FinTech* (*Pee-tro-Peer Lending*) Dalam Perspektif UU Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Seiring dengan kemajuan zaman, Indonesia kini memiliki lembaga keuangan digital yang menyediakan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi, atau lebih dikenal dengan sebutan *Fintech*. Namun pada tahun 2016, regulasi khusus yang mengatur tentang *fintech* atau pinjaman *online* ini belum tersedia. Menyikapi hal tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kemudian mengeluarkan Peraturan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Dalam Pasal 1 angka (3) peraturan tersebut dijelaskan bahwa (Prastyanti, 2023): Menurut ketentuan tersebut, Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi merupakan aktivitas jasa keuangan yang menjembatani interaksi antara pihak pemberi dan penerima pinjaman untuk melakukan transaksi kredit. Seluruh proses dilaksanakan secara digital melalui platform elektronik berbasis internet dengan nilai transaksi yang dinyatakan dalam mata uang rupiah (Harahap, 2020).

Perkembangan pesat *financial technology* (*fintech*) di era modern ini memerlukan dukungan regulasi dan pengawasan yang komprehensif terhadap operasionalisasi bisnis tersebut. Dalam konteks ini, Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara eksplisit menegaskan kewenangan OJK dalam menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terpadu terhadap seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan. Lebih khusus, OJK memiliki mandat untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap perkembangan *fintech*, termasuk perusahaan rintisan (*startup*) *fintech*, yang beroperasi baik dalam lingkup Industri Keuangan Bank maupun Industri Keuangan Non-Bank (Ernama Santi, Budiharto, 2017).

Awalnya, kerangka pengawasan OJK terhadap *fintech* diatur melalui POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Namun, peraturan ini tidak secara eksplisit memasukkan *Fintech* berbasis *P2P Lending* sebagai bagian dari pelaku komersial di sektor jasa keuangan. Fakta ini sering kali tidak disadari oleh banyak pihak. Meskipun demikian, *Fintech P2P Lending* tetap diwajibkan memenuhi ketentuan perlindungan konsumen yang ditetapkan OJK guna menghindari *vacuum of regulation*. Ketentuan lebih lanjut mengenai hal ini kemudian diatur secara khusus dalam POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Dalam konteks pengawasan, prinsip transparansi merupakan elemen krusial yang harus menjadi fokus OJK. Terkait prinsip ini, terdapat tiga aspek utama yang perlu diperhatikan. **Pertama**, kewajiban pendaftaran badan usaha bagi seluruh penyelenggara *fintech* ke OJK sebagaimana diamanatkan dalam POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. **Kedua**, keharusan penyampaian laporan berkala mengenai aktivitas bisnis beserta pengelolaan dana secara terbuka. **Ketiga**, penerapan mekanisme khusus untuk menjamin perlindungan konsumen dan kerahasiaan data pribadi (Rahmayani, 2018).

Penyelenggara layanan *P2P Lending* wajib memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 41 POJK No. 10/POJK.01/2022, yang mencakup: (1) perlindungan kerahasiaan data debitur, (2) jaminan keamanan informasi, (3) penerapan transparansi operasional, (4) perlakuan yang adil bagi seluruh nasabah, serta (5) penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa berdasarkan asas trilogi peradilan. Di sisi lain, OJK sebagai regulator memiliki tiga visi strategis yang tertuang dalam kerangka normatif, yaitu: (1) menjadi otoritas pengawasan sektor jasa keuangan yang kredibel, (2) mengembangkan industri keuangan nasional yang kompetitif di tingkat global, serta (3) menjamin perlindungan hak konsumen dan masyarakat dalam rangka mendorong peningkatan kesejahteraan bersama (Musyafah, 2019).

Merujuk Pasal 31 Ayat (1) POJK Nomor 13/POJK.02/2018, terdapat prinsip dasar yang harus diikuti dalam perlindungan konsumen. Prinsip ini mengindikasikan bahwa pihak yang memberikan dana untuk penyelenggaraan pinjaman *online* harus memenuhi dan tunduk pada prinsip dasar perlindungan konsumen. Hal ini diperlukan agar perlindungan konsumen dapat berlangsung secara efektif, yaitu:

- a) Prinsip transparansi dalam penyelenggaraan pinjaman *online* mewajibkan penyedia layanan untuk memberikan informasi secara lengkap, jelas, dan mudah dipahami oleh calon peminjam. Implementasi prinsip ini mencakup penyampaian semua syarat, ketentuan, biaya, dan risiko produk secara terbuka tanpa adanya manipulasi informasi. Tujuan utama transparansi adalah menciptakan kejelasan bagi konsumen dalam memahami karakteristik produk sebelum mengambil keputusan, sehingga dapat mencegah kesalahpahaman yang berpotensi merugikan. Dalam praktiknya, prinsip ini mengharuskan penyedia layanan untuk menyajikan informasi penting seperti suku bunga, denda, jangka waktu pinjaman, dan mekanisme pengembalian dalam format yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat umum. Penerapan transparansi yang baik akan membangun kepercayaan antara penyedia layanan dan konsumen, sekaligus melindungi hak-hak konsumen sebagai bagian dari praktik bisnis yang beretika.
- b) Menurut The Liang Gie, prinsip keadilan dalam layanan keuangan mencakup berbagai aspek fundamental, yaitu kepatuhan terhadap hukum (*legal dan lawful*), sikap tidak memihak (*impartial*), kesetaraan hak (*equal*), perlakuan yang pantas (*fair*), pertimbangan moral yang wajar (*equitable*), serta integritas moral (*righteous*). Esensi prinsip ini menuntut penyedia layanan pembiayaan untuk senantiasa memberikan perlakuan yang setara kepada semua nasabah, tanpa diskriminasi dalam bentuk apa pun. Implementasinya mengharuskan pemberi dana untuk tidak membedakan layanan berdasarkan latar belakang, status sosial, atau faktor-faktor non-esensial lainnya, sehingga setiap debitur memperoleh kesempatan dan perlakuan yang sama dalam mengakses produk keuangan (Gie, 1982).
- c) Prinsip keandalan mengandung makna bahwa penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan yang konsisten, tepat, dan dapat dipercaya melalui berbagai elemen pendukung. Hal ini dicapai melalui sistem teknologi yang andal dan teruji, didukung oleh prosedur operasional yang

terstandarisasi serta infrastruktur yang memadai. Selain itu, sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih menjadi faktor kunci dalam menjamin kualitas layanan. Implementasi prinsip keandalan ini bertujuan untuk memastikan konsistensi performa layanan, ketepatan waktu penyelesaian transaksi, serta minimalisasi gangguan operasional. Lebih jauh, prinsip ini juga mencakup kemampuan pemulihan yang cepat ketika terjadi masalah, sehingga membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Pada intinya, keandalan menuntut penyedia layanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan yang prediktif, konsisten, dan tangguh dalam berbagai kondisi (Triasih, 2021).

- d) Prinsip ini menekankan pentingnya perlindungan data dan informasi konsumen dengan menjamin kerahasiaan serta keamanannya. Penyedia layanan hanya diperbolehkan memanfaatkan data konsumen sebatas kepentingan dan tujuan yang telah disepakati oleh nasabah. Di sisi lain, penyelenggara sistem elektronik wajib memastikan bahwa infrastruktur teknologi yang digunakan telah memenuhi standar sertifikasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini mencakup penerapan protokol keamanan yang ketat, termasuk enkripsi data, kontrol akses, serta mekanisme pemantauan untuk mencegah kebocoran atau penyalahgunaan informasi. Dengan demikian, prinsip ini tidak hanya melindungi hak privasi konsumen, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap industri keuangan digital.
- e) Penyelenggara pinjaman *online* wajib menyediakan layanan pengaduan bagi penerima dana untuk menangani pengaduan dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara yang sederhana, cepat, dan biaya yang terjangkau. Hal ini memungkinkan konsumen untuk menyelesaikan masalah yang mereka hadapi dengan lebih mudah dan efektif.

Dalam praktik *fintech P2P Lending*, penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam POJK memiliki peran fundamental sebagai kerangka hukum yang melindungi kepentingan semua pihak. Penyedia layanan dituntut untuk secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip ini sebagai langkah preventif maupun represif guna menjamin tiga aspek utama: keamanan transaksi, keadilan dalam perlakuan, serta terciptanya kepercayaan konsumen. Implementasinya mencakup perlindungan data dengan sistem keamanan berlapis, transparansi informasi produk secara utuh, perlakuan yang setara tanpa diskriminasi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan berkeadilan. Penting pula dilakukan harmonisasi regulasi POJK dengan standar internasional guna memperkuat perlindungan konsumen sekaligus meningkatkan daya saing industri. Pada tataran praktis, penerapan prinsip-prinsip ini tidak hanya bertujuan menciptakan sistem penanganan keluhan yang efektif, tetapi lebih jauh lagi untuk membangun ekosistem *P2P Lending* yang berkelanjutan, dimana konsumen dapat merasa aman dan terlindungi hak-haknya, sementara industri tetap dapat berkembang dengan sehat dan bertanggung jawab (Sudarmono, 2023).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77 Tahun 2016 mengatur kewenangan penerapan sanksi terhadap penyelenggara *Fintech P2P Lending* yang melanggar ketentuan, dengan bentuk sanksi yang berjenjang mulai dari: (1) pemberian peringatan tertulis, (2) pengenaan sanksi administratif berupa denda, (3) pembatasan operasional, (4) penghentian sementara kegiatan usaha, hingga (5) pencabutan izin usaha secara permanen. Di sisi lain, Asosiasi *Fintech* Indonesia berinisiatif mengembangkan sistem *database* terpusat berbasis digital yang akan memuat informasi mengenai debitur bermasalah. Sistem ini dirancang untuk dapat diakses secara kolektif oleh seluruh pelaku industri keuangan guna mengevaluasi profil risiko kredit calon nasabah (Palilati, 2017).

Upaya perlindungan hukum bagi konsumen dapat diwujudkan melalui pengembangan sistem penyelesaian sengketa yang efektif dan berkeadilan. Idealnya, mekanisme penyelesaian sengketa harus memenuhi tiga prinsip fundamental hukum acara perdata: cepat dalam proses penyelesaian, sederhana dalam prosedur, dan ringan dalam biaya. Menyikapi kebutuhan akan penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan Peraturan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (Nasution, 1995).

Dalam konteks layanan keuangan digital khususnya *fintech P2P Lending*, perlindungan konsumen secara fundamental mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 1 UUPK mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai serangkaian upaya hukum yang bertujuan menciptakan kepastian hukum bagi konsumen. Secara esensial, perlindungan ini merupakan bentuk pengaturan legal yang dirancang oleh negara untuk melindungi hak-hak konsumen dari potensi kerugian akibat praktik bisnis yang tidak *fair*.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan merupakan instrumen hukum yang dikeluarkan OJK untuk memberikan perlindungan menyeluruh bagi konsumen di sektor jasa keuangan. Regulasi ini memuat dua bentuk perlindungan yang saling melengkapi, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui berbagai ketentuan yang mengatur standar pelayanan, transparansi informasi, dan praktik bisnis yang sehat untuk mencegah potensi kerugian konsumen sejak awal. Sementara itu, perlindungan represif berfungsi sebagai mekanisme penanganan setelah terjadinya pelanggaran, yang mencakup penyelesaian sengketa dan pemberian sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar. Kedua bentuk perlindungan ini dirancang untuk bekerja secara sinergis dalam menciptakan ekosistem jasa keuangan yang aman, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh pihak terkait. POJK ini menjadi landasan hukum bagi OJK dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan perlindungan konsumen, khususnya dalam menghadapi perkembangan inovasi keuangan digital yang pesat saat ini (Mukhammad, 2017). Meskipun kerangka regulasi *P2P Lending* di Indonesia telah dibangun dengan struktur yang komprehensif, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai ketidakjelasan dan ketidakkonsistenan aturan yang berdampak pada perlindungan konsumen. Ironisnya, meski berbagai peraturan saling beririsan dan saling melengkapi secara normatif, implementasinya di lapangan belum mampu

memberikan perlindungan optimal bagi konsumen. Realitas ini menciptakan kesenjangan antara idealisme hukum dengan praktik bisnis *fintech*, di mana konsumen sering kali menjadi pihak yang paling rentan dirugikan.

### **Upaya Penyelesaian Sengketa Terhadap Pelayanan *Fintech Peer To Peer Lending* Aplikasi JULO**

JULO merupakan platform *fintech peer-to-peer lending* yang menyediakan layanan pinjaman tunai dengan plafon Rp500.000 hingga Rp8.000.000, dilengkapi fleksibilitas tenor pembayaran hingga 180 hari. Platform ini menargetkan segmen masyarakat produktif berusia 21-60 tahun dengan persyaratan inklusif, yakni minimum penghasilan Rp1.700.000 per bulan. Meskipun sistem keamanan preventif telah memenuhi standar hukum, tetap diperlukan mekanisme perlindungan tambahan sebagai jaring pengaman hukum. Asuransi hukum berfungsi sebagai bentuk perlindungan sekunder ketika upaya pencegahan gagal memitigasi risiko. Dalam operasional layanan finansial digital, potensi sengketa dapat muncul dalam berbagai bentuk, baik antara nasabah dengan nasabah lain maupun antara nasabah dengan penyedia layanan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 38 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, penyelenggara *fintech peer-to-peer lending* diwajibkan untuk membangun sistem penanganan pengaduan konsumen yang komprehensif. Regulasi ini secara tegas mengatur bahwa setiap platform harus melakukan investigasi internal secara menyeluruh terhadap semua pengaduan yang masuk sebelum menentukan langkah penyelesaian. Proses verifikasi awal ini bersifat krusial untuk memastikan keabsahan dasar pengaduan sebelum ditindaklanjuti. Apabila hasil investigasi membuktikan kebenaran pengaduan konsumen, penyedia layanan memiliki kewajiban hukum untuk segera mengambil tiga tindakan korektif utama: pertama, menyampaikan permohonan maaf secara resmi; kedua, memberikan kompensasi atau ganti rugi yang memadai; dan ketiga, melakukan perbaikan menyeluruh terhadap sistem dan produk yang menjadi sumber permasalahan. Lebih dari sekadar penyelesaian kasus per kasus, POJK ini juga mendorong penyelenggara *fintech* untuk secara proaktif meningkatkan kualitas layanan berdasarkan temuan dari proses penanganan pengaduan, sehingga dapat mencegah terulangnya masalah serupa di masa depan (Hapsari, 2022).

Dengan mekanisme ini, OJK menegaskan komitmennya dalam menciptakan ekosistem *fintech* yang tidak hanya inovatif tetapi juga bertanggung jawab, dimana hak-hak konsumen mendapatkan perlindungan nyata melalui prosedur yang terstandarisasi dan berorientasi pada solusi. Setiap tahapan proses penyelesaian pengaduan dirancang untuk memastikan keadilan bagi semua pihak sekaligus mendorong perbaikan berkelanjutan dalam industri keuangan digital.

Konsumen yang mengalami kerugian berhak mengajukan pengaduan sebagai langkah awal penyelesaian sengketa. Platform *Fintech* berkewajiban merespons dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang diajukan pengguna layanan. Proses penyelesaian sengketa ini memiliki dua tujuan utama: (1) menyelesaikan masalah yang diadukan, dan (2) memberikan perlindungan hukum kepada konsumen (Novita, 2020). Cara - cara yang dapat ditempuh untuk mengajukan pengaduan tersebut

antara lain (1) secara lisan dengan media telepon atau pesan singkat dan/atau (2) tertulis melalui surat (email), faksimile, halaman (*website*). Beberapa hal yang wajib dilakukan pelaku jasa keuangan yakni penyelenggara setelah tahap pengaduan dari pihak yang mengalami kerugian, sesuai ketentuan Pasal 38 POJK No.1/POJK.07/2013 (Dewanthara, 2020):

- a) Pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;
- b) Melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan;
- c) Menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar.

Hal serupa juga diatur dalam POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan diatur mengenai mekanisme terkait penanganan konsumen sebagai berikut (Dewanthara, 2020):

- a) Pengaduan konsumen dan atau perwakilannya wajib ditindaklanjuti dengan pemeriksaan internal secara kompeten, benar, dan objektif serta analisis agar kebenaran pengaduan dapat dipastikan (Pasal 14);
- b) Apabila pengaduan dilakukan secara lisan, maka pelaku usaha jasa keuangan wajib menindaklanjuti serta menyelesaikan maksimal 5 hari kerja semenjak diterimanya pengaduan (Pasal 15)
- c) Sedangkan apabila pengaduan dilakukan secara tertulis, maka pelaku usaha jasa keuangan wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan maksimal 20 hari kerja sejak dokumen terkait diterima dengan lengkap (Pasal 20).

Proses penyelesaian pengaduan konsumen dalam sektor jasa keuangan dapat dilakukan melalui dua tahapan utama sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Tahap pertama adalah penyelesaian internal (*Internal Dispute Resolution*) melalui mekanisme yang disediakan oleh Lembaga Jasa Keuangan terkait, dimana konsumen diwajibkan terlebih dahulu mengupayakan penyelesaian melalui saluran ini sebelum menempuh jalur eksternal. Apabila penyelesaian internal tidak mencapai hasil yang memuaskan atau pengaduan ditolak oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat melanjutkan ke tahap kedua berupa penyelesaian eksternal (*External Dispute Resolution*) melalui lembaga peradilan atau alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti mediasi dan arbitrase. Dalam hal ini, Pasal 25 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 secara tegas mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada konsumen mengenai berbagai opsi penyelesaian sengketa yang tersedia, termasuk prosedur pengajuan gugatan ke pengadilan maupun mekanisme penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan konsumen menyadari sepenuhnya hak-hak hukum mereka dan dapat mengambil langkah yang tepat dalam menyelesaikan sengketa yang dihadapi.

Penyelesaian sengketa alternatif (ADR) telah menjadi pilihan utama dalam menangani berbagai konflik bisnis, terutama karena berbagai keunggulannya dibandingkan proses litigasi. Bagi dunia usaha, jalur pengadilan sering kali dihindari karena beberapa faktor krusial: pertama, reputasi sistem peradilan Indonesia yang

masih dipandang kurang ideal; kedua, meskipun Mahkamah Agung telah mengupayakan berbagai reformasi untuk menciptakan proses peradilan yang cepat, sederhana, dan biaya terjangkau, pada praktiknya masih ditemui berbagai kendala signifikan. Proses litigasi konvensional masih dihadapkan pada berbagai masalah struktural, seperti: (1) durasi proses yang berlarut-larut dan tidak efisien, (2) prosedur berbelit yang menyulitkan para pihak, (3) beban biaya perkara yang tidak ringan, serta (4) kesulitan dalam pelaksanaan eksekusi putusan pengadilan. Kondisi inilah yang membuat ADR semakin diminati sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan efisien bagi kalangan bisnis.

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) telah menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyelesaikan berbagai konflik, terutama karena keunggulannya yang menawarkan proses lebih efisien dan efektif dibandingkan litigasi di pengadilan. Dalam praktiknya, terdapat beberapa model APS yang dapat dimanfaatkan para pihak, mulai dari negosiasi langsung tanpa melibatkan pihak ketiga, pendapat mengikat dari ahli, mediasi dengan bantuan mediator netral, konsiliasi melalui usulan konsiliator, adjudikasi oleh adjudikator, hingga arbitrase dengan putusan arbiter yang bersifat mengikat. Dasar hukum pelaksanaan APS di Indonesia telah diatur secara komprehensif dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang berlaku sejak 12 Agustus 1999.

Secara prosedural, UU APS menganut prinsip bertahap dimana para pihak diharuskan terlebih dahulu melakukan upaya negosiasi secara langsung. Apabila negosiasi tidak membuahkan hasil, barulah dapat melibatkan pihak ketiga yang kompeten seperti ahli hukum, mediator, konsiliator, adjudikator, atau arbiter sesuai dengan karakteristik sengketa yang dihadapi. Keberagaman pilihan mekanisme APS ini memberikan fleksibilitas bagi para pihak untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi, sekaligus menjadi solusi tepat guna mengatasi berbagai kelemahan sistem peradilan konvensional yang sering kali dianggap berbelit-belit, memakan waktu lama, dan membutuhkan biaya besar.

Dalam industri jasa keuangan, adjudikasi semakin diterapkan sebagai mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang dianggap lebih dapat melindungi kepentingan masyarakat menengah ke bawah. Berbeda dengan Arbitrase yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU APS), adjudikasi secara khusus diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Adjudikasi memiliki kemiripan dengan arbitrase, namun lebih sederhana dan cepat. Keunggulan utamanya terletak pada hak opsi yang dimiliki pemohon untuk menerima atau menolak putusan adjudikasi. Jika pemohon menyetujui, maka putusan tersebut bersifat final dan mengikat, sementara pihak termohon (lembaga jasa keuangan) wajib tunduk pada hasil tersebut. Berbeda dengan arbitrase yang bersifat mengikat sejak awal tanpa hak menolak bagi para pihak, adjudikasi memberikan fleksibilitas bagi konsumen, terutama dalam hal ketidaksetaraan posisi tawar dengan pelaku usaha. Dengan demikian, adjudikasi menjadi solusi yang lebih progresif dan berkeadilan bagi masyarakat yang membutuhkan penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan tidak

berbelit-belit, sekaligus tetap memberikan perlindungan hukum yang memadai (Serfiyani, 2016).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dibentuk melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, mengambil alih berbagai fungsi pengaturan dan pengawasan yang sebelumnya menjadi kewenangan Bank Indonesia (BI) dan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK). Sebagai lembaga independen, OJK tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa bisnis di sektor Industri Jasa Keuangan (IJK). OJK kini mengawasi seluruh aktivitas di pasar modal, asuransi, dana pensiun, perusahaan pembiayaan, serta lembaga jasa keuangan lainnya. Peralihan kewenangan ini bertujuan menciptakan sistem pengawasan yang lebih terintegrasi dan efektif, sekaligus memastikan perlindungan konsumen serta stabilitas sektor keuangan. Dengan demikian, OJK menjadi satu-satunya otoritas yang memiliki kewenangan penuh dalam mengatur, mengawasi, dan menyelesaikan sengketa di seluruh industri jasa keuangan di Indonesia.

## **KESIMPULAN**

Perlindungan konsumen dalam layanan *FinTech Peer-to-Peer (P2P) Lending* di Indonesia telah diatur melalui kerangka hukum yang komprehensif, terutama melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan berbagai peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), termasuk POJK No. 77/POJK.01/2016. Regulasi ini menekankan prinsip-prinsip fundamental seperti transparansi, keadilan, keandalan, kerahasiaan data, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses. OJK sebagai regulator memiliki peran krusial dalam pengawasan dan penegakan aturan, termasuk pemberian sanksi terhadap pelanggar. Namun, meskipun regulasi telah ada, implementasi di lapangan masih menghadapi tantangan, seperti ketidakkonsistenan aturan dan kesenjangan antara norma hukum dengan praktik bisnis *fintech*. Akibatnya, konsumen sering kali menjadi pihak yang paling rentan dirugikan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, sosialisasi hukum, dan kolaborasi antara OJK, asosiasi *fintech*, dan masyarakat untuk memastikan perlindungan konsumen yang optimal. Dengan demikian, industri *P2P Lending* dapat tumbuh secara berkelanjutan sambil menjamin keamanan dan keadilan bagi seluruh pengguna layanan.

Upaya penyelesaian sengketa dalam layanan *FinTech Peer-to-Peer Lending* khususnya pada aplikasi JULO telah diatur secara komprehensif melalui kerangka regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebagai platform *fintech* yang menyediakan pinjaman tunai dengan plafon Rp500.000 hingga Rp8.000.000, JULO wajib mematuhi mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 dan POJK No. 18/POJK.07/2018. Proses penyelesaian sengketa dilakukan secara bertahap, dimulai dari mekanisme internal melalui pengaduan langsung ke penyedia layanan dengan batas waktu penyelesaian 5 hari kerja untuk pengaduan lisan dan 20 hari kerja untuk pengaduan tertulis. Apabila penyelesaian internal tidak mencapai hasil yang memuaskan, konsumen dapat menempuh jalur eksternal melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) seperti mediasi, arbitrase, atau adjudikasi yang diatur

dalam UU No. 30 Tahun 1999 dan POJK No. 1/POJK.07/2014, maupun melalui proses litigasi di pengadilan. Adjudikasi khususnya menjadi mekanisme yang semakin diminati karena menawarkan proses yang lebih cepat, biaya terjangkau, serta memberikan hak opsi kepada konsumen untuk menerima atau menolak putusan, sementara tetap mengikat bagi pelaku usaha. OJK sebagai regulator memainkan peran sentral dalam memastikan implementasi mekanisme perlindungan konsumen ini berjalan efektif melalui fungsi pengawasan dan penegakan aturan. Namun demikian, tantangan implementasi seperti lamanya proses litigasi dan kompleksitas sengketa di era digital menuntut penguatan sistem pengaduan, peningkatan literasi konsumen, serta sinergi yang lebih baik antara OJK, asosiasi *fintech*, dan masyarakat untuk mewujudkan ekosistem *P2P Lending* yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewanthara, N. M. I. P. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Pemberi Pinjaman Akibat Terjadinya Gagal Bayar Peer to Peer Lending. *Acta Comitatus : Jurnal Hukum Kenotariatan*, *V*(3), 479–491.
- Dhea Lutfiah Antyasty, F. A. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Pinjam Meminjam Berbasis Online. *Jurnal Pro Hukum*, *11*(2).
- Ernama Santi, Budiharto, H. S. (2017). Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology ( Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016). *Diponegoro Law Journal*, *6*(November 2015), 1–20.
- Gie, T. L. (1982). *Teori-Teori Keadilan*. Supersukses.
- Hapsari, R. A. (2022). Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Masyarakat Yang Melakukan Fintech Peer-To-Peer Lending Atau Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) dalam Sebuah Aplikasi Pinjaman Online (Julo) (Studi Penelitian : Otoritas Jasa. *C a s e l a w - J o u r n a l o f l a W*, *3*(1).
- Harahap, N. (2020). Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Teknologi Finansial (Financial Technology) Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Peer To Peer Lending). *JURNAL HUKUM KAIDAH Media Komunikasi Dan Informasi Hukum Dan Masyarakat*, *20*(1).
- Irwansyah. (2020). *Penelitian Hukum: Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*. Mirra Buana Media.
- Kusuma, H., Asmoro, W. K., Pawyatan, U., Kediri, D., Negeri, P., & Psdku, M. (2020). Perkembangan Financial Technology ( FINTECH ) Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam. *Istithmar: Journal of Islamic Economic Development*, *4*(2), 141–163.
- Mukhammad, B. (2017). “Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Ganti Kerugian Nasabah Bank Yang Belum Dibayar Pihak Bank. *Jurnal Privat Law*, *1*(2).

- Musyafah, A. A. (2019). Law , Development & Justice Review Peran Otoritas Jasa Keuangan ( OJK ) Dalam Hal Perlindungan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Law , Development & Justice Review. *Law, Development & Justice Review*, 2(2), 194–211.
- Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan.
- Novinna, V. (2020). “ Perlindungan Konsumen dari Penyebarluasan Data Pribadi oleh Pihak Ketiga : Kasus Fintech Peer ” To Peer Lending ”. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 10(10), 92–110. <https://doi.org/10.24843/JMHU.2020.v09.i01.p07>
- Novita, W. S. (2020). ( Identifikasi Permasalahan Hukum dan Mekanisme Penyelesaian ). *Jurnal Privat Law*, VIII(1), 151–157.
- Palilati, R. M. (2017). Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 5(1), 49.
- Prastyanti, R. A. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Fintech Lending Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(03), 4029–4037.
- Prihasari, E. (2019). Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi Pinjaman Online(The Urgency Of Personal Protection In Peer To Peer Lending). *Majalah Hukum Nasional*, 2, 1–27.
- Rahmayani, N. (2018). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia. *Pagaruyuang Law Journal*, 2(1), 24–41.
- Serfiyani, I. H. dan C. Y. (2016). Perlindungan Hukum bagi Nasabah Kecil dalam Proses Adjudikasi di Industri Jasa Keuangan”. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 13(4).
- Sudarmono, N. M. (2023). Adaptasi Regulasi Persaingan Usaha dalam Bidang Perbankan Digital,. *Jurnal Studia Legalia*, 4(1), 60–71.
- Triasih, A. H. N. D. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Pinjaman Online. *Digilib.Uin-Suka.Ac.Id*, 7(2), 591–68.