

Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Pinjaman Online: Kajian terhadap UU No. 8 Tahun 1999

ABSTRACT

The development of digital technology has driven the emergence of various online-based financial services, including online loans (commonly known as pinjol). Amid the rapid growth of these services, numerous issues related to consumer protection have arisen, especially due to the practices of illegal online lenders that often harm the public. This study aims to analyze the legal protection afforded to consumers in online loan transactions based on the provisions of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Using a qualitative approach through document study methods, this research examines relevant regulations, legal literature, and case documents. The findings indicate that although the Consumer Protection Law provides a relatively strong legal foundation, its implementation in the context of digital transactions such as online loans, still faces several challenges. These include weak supervision of illegal lenders, low legal literacy among consumers, and the suboptimal application of administrative and criminal sanctions for violations. The study recommends strengthening sectoral regulations, enhancing coordination among regulatory bodies, and increasing consumer education to ensure more comprehensive legal protection in online loan practices.

Keywords: consumer protection, online loan, Law No. 8 of 1999, document study, illegal lenders.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong kemunculan berbagai layanan keuangan berbasis daring, salah satunya adalah pinjaman online (pinjol). Di tengah pertumbuhan pesat layanan ini, muncul berbagai permasalahan terkait perlindungan konsumen, terutama akibat praktik-praktik pinjol ilegal yang kerap merugikan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi pinjaman online berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi dokumen, melalui analisis terhadap regulasi, literatur hukum, dan dokumen-dokumen kasus relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun UU Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar perlindungan yang cukup kuat, implementasinya dalam ranah transaksi digital seperti pinjaman online masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain lemahnya pengawasan terhadap penyelenggara pinjol ilegal, kurangnya literasi hukum di kalangan masyarakat, serta belum optimalnya sanksi administratif maupun pidana terhadap pelanggaran. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi sektoral, peningkatan koordinasi antar-lembaga pengawas, serta edukasi konsumen untuk meningkatkan perlindungan hukum secara menyeluruh dalam transaksi pinjaman online.

Kata kunci: perlindungan konsumen, pinjaman online, UU No. 8 Tahun 1999, studi dokumen, pinjol ilegal.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi fenomena global yang mengubah cara manusia berinteraksi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi ekonomi. Dalam sektor jasa keuangan, inovasi berbasis teknologi telah melahirkan berbagai model layanan baru, salah satunya adalah pinjaman online atau yang lebih dikenal dengan istilah *pinjol*. Melalui platform digital, masyarakat dapat mengakses dana pinjaman dalam waktu singkat tanpa perlu melalui prosedur yang panjang seperti pada lembaga keuangan konvensional. Karakteristik yang cepat, mudah, dan tidak membutuhkan jaminan menjadi daya tarik utama bagi masyarakat, terutama mereka yang berada dalam kondisi mendesak secara ekonomi.

Di balik kemudahan tersebut, muncul problematika yang cukup kompleks. Layanan pinjol tidak hanya ditawarkan oleh perusahaan legal yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tetapi juga oleh entitas ilegal yang tidak memiliki izin operasional. Banyak pengguna mengalami praktik penyalahgunaan data pribadi, bunga pinjaman yang tidak transparan, serta penagihan yang disertai ancaman dan intimidasi. Berbagai kasus tersebut menunjukkan bahwa konsumen berada dalam posisi yang rentan dan belum sepenuhnya terlindungi secara hukum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan regulasi utama yang menjamin hak-hak konsumen terhadap praktik perdagangan barang dan jasa, termasuk dalam ranah digital. Meski norma-norma hukum yang terkandung dalam undang-undang tersebut bersifat universal, pelaksanaannya dalam konteks transaksi digital seperti pinjol masih menimbulkan perdebatan. Di satu sisi, terdapat pengakuan terhadap hak konsumen atas informasi, keamanan, dan keadilan; di sisi lain, sistem

pengawasan dan penegakan hukum sering kali belum mampu menjangkau praktik pinjol ilegal yang bersifat masif dan tersebar di ruang digital.

Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk mengkaji sejauh mana perlindungan konsumen dalam transaksi pinjaman online dapat dijamin oleh ketentuan dalam UU No. 8 Tahun 1999. Melalui studi dokumen terhadap regulasi, doktrin hukum, serta putusan dan laporan terkait, penelitian ini bertujuan untuk memahami efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen sekaligus merumuskan langkah-langkah strategis dalam menghadapi tantangan hukum di era pinjaman digital. Harapannya, hasil kajian ini dapat memberikan sumbangsih terhadap penguatan perlindungan konsumen dalam sistem hukum nasional yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi dokumen (*documentary research*), yang bertujuan untuk menganalisis penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam konteks transaksi pinjaman online. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai *human instrument* yang berperan dalam mengumpulkan, menyeleksi, dan menganalisis data. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka terhadap berbagai sumber tertulis, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen resmi dari OJK dan Satgas Waspada Investasi, laporan lembaga bantuan hukum, putusan pengadilan, serta literatur akademik terkait. Analisis data dilakukan dengan pendekatan normatif-interpretatif dan *content analysis*, yakni menafsirkan isi dokumen hukum untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait perlindungan konsumen, bentuk pelanggaran dalam praktik pinjol, dan efektivitas regulasi yang berlaku. Data disajikan secara deskriptif-analitis dalam bentuk narasi yang runtut dan sistematis, serta didukung dengan kutipan langsung dari dokumen hukum dan literatur ilmiah guna memperkuat argumentasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketimpangan Relasi Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Pinjaman Online

Layanan pinjaman online atau pinjol telah menjadi alternatif pembiayaan yang banyak diakses oleh masyarakat, terutama kelompok yang tidak terjangkau oleh lembaga keuangan formal seperti bank atau koperasi. Karakteristik utama dari layanan ini adalah proses pengajuan yang mudah, persyaratan administratif yang ringan, dan pencairan dana yang cepat. Keunggulan tersebut membuat pinjol menjadi solusi praktis bagi masyarakat yang membutuhkan dana secara mendesak. Meskipun demikian, kemudahan ini sering kali menutupi berbagai risiko yang tidak sepenuhnya dipahami oleh konsumen. Banyak pengguna yang tidak memahami isi klausul perjanjian digital yang disusun secara sepihak oleh penyedia layanan, yang memuat bunga tinggi, biaya tersembunyi, dan memungkinkan akses terhadap data pribadi tanpa batas yang jelas. Ketiadaan pendampingan hukum dan rendahnya literasi digital menempatkan konsumen dalam posisi yang sangat rentan terhadap praktik eksploitatif.

Menurut Hasan (2025), dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha pada transaksi digital, konsumen hampir selalu berada pada posisi yang lemah dalam aspek hukum, ekonomi, maupun penguasaan informasi. Ketimpangan struktur kekuasaan ini menyebabkan konsumen sering kali tidak memiliki pilihan selain menerima seluruh ketentuan yang ditawarkan oleh penyedia layanan tanpa proses negosiasi yang adil. Dalam kasus pinjol, bentuk ketimpangan tersebut terlihat jelas melalui persetujuan terhadap izin akses aplikasi yang mencakup kontak, galeri, hingga lokasi perangkat, yang kemudian digunakan untuk melakukan penagihan dengan cara-cara yang cenderung intimidatif dan tidak manusiawi. Hasan menilai bahwa situasi ini merupakan bentuk ketidakadilan struktural dalam sistem ekonomi digital yang harus diatasi melalui penguatan regulasi dan perlindungan hukum yang berpihak kepada konsumen.

Sejalan dengan hal tersebut, Zainal Asikin (2021) menekankan bahwa dalam praktiknya, banyak pelaku usaha digital secara sengaja menyembunyikan informasi yang bersifat material di balik bahasa hukum yang panjang dan kompleks. Dalam konteks pinjaman online, informasi penting seperti suku bunga, denda keterlambatan, dan ketentuan mengenai penggunaan data pribadi sering kali tidak ditampilkan secara jelas atau transparan. Sebaliknya, informasi tersebut dikemas dalam bentuk syarat dan ketentuan tersembunyi yang jarang dibaca oleh konsumen. Hal ini memperbesar kemungkinan terjadinya eksploitasi terhadap konsumen, tidak hanya dalam bentuk kerugian finansial tetapi juga tekanan psikologis dan sosial akibat metode penagihan yang tidak etis. Situasi ini mencerminkan perlunya pembaruan hukum yang responsif terhadap dinamika transaksi digital dan perlindungan konsumen yang komprehensif.

Keterbatasan UU No. 8 Tahun 1999 dalam Menangani Praktik Pinjol Digital

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara prinsip telah memberikan kerangka dasar bagi perlindungan hak-hak konsumen Indonesia. Dalam ketentuan tersebut, konsumen dijamin haknya atas kenyamanan, keamanan dalam mengonsumsi barang dan jasa, mendapatkan informasi yang benar, serta memiliki hak untuk mengajukan keluhan atas kerugian yang dialami. Namun, dalam konteks perkembangan ekonomi digital, khususnya layanan pinjaman online, jaminan hukum tersebut masih bersifat umum dan belum mampu menjawab tantangan spesifik yang muncul. Perubahan pola transaksi dari tatap muka menjadi digital menimbulkan dinamika baru yang tidak terakomodasi secara eksplisit dalam ketentuan undang-undang ini. Hasan (2025) mengkritisi bahwa UU Perlindungan Konsumen belum menjangkau karakteristik unik dari transaksi digital, sehingga banyak celah hukum yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha. Tanpa norma yang spesifik tentang bentuk-bentuk perjanjian elektronik dan

penyalahgunaan data pribadi dalam layanan pinjol, konsumen cenderung terlindungi hanya secara formalistik, bukan substantif.

Permasalahan tidak berhenti pada substansi hukum, tetapi juga mencakup ketiadaan sistem pengawasan yang relevan dengan teknologi. Usman (2019) menyatakan bahwa undang-undang ini tidak disertai dengan instrumen pengawasan digital yang memadai. Dalam praktiknya, penyedia layanan pinjaman online dapat menjalankan model bisnis yang sangat kompleks dan menggunakan teknologi algoritma untuk menentukan keputusan kredit tanpa ada mekanisme yang mengatur akuntabilitasnya. Konsumen, yang sebagian besar tidak memahami proses ini, terjebak dalam sistem yang secara sepihak menilai dan menstigma mereka sebagai berisiko tinggi, dengan konsekuensi berupa suku bunga dan denda yang memberatkan. Ketiadaan kewajiban eksplisit bagi pelaku usaha untuk memberikan edukasi digital kepada konsumen juga menjadi titik lemah perlindungan. Hal ini memperbesar jurang antara konsumen dengan pelaku usaha yang memiliki kontrol atas data, teknologi, dan kekuatan informasi.

Situasi ini memperlihatkan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 masih sangat terikat pada paradigma perlindungan konsumen dalam era perdagangan konvensional, di mana hubungan antara konsumen dan produsen bersifat langsung dan transparan. Dalam dunia fintech dan pinjol, relasi tersebut menjadi sangat tidak seimbang karena keterlibatan teknologi, data besar, dan sistem digital yang opak. Menurut Hasan (2025), hal ini menimbulkan kebutuhan mendesak akan pembaruan hukum yang tidak hanya menyentuh aspek perlindungan pasif, tetapi juga aktif mengintervensi praktik bisnis digital yang tidak etis. Oleh karena itu, revisi atau penyusunan peraturan khusus yang mengatur perlindungan konsumen digital perlu dilakukan agar tidak tertinggal dari realitas perkembangan ekonomi digital yang terus berubah cepat.

Penyalahgunaan Data Pribadi dan Lemahnya Penegakan Hukum

Salah satu bentuk pelanggaran paling serius dalam praktik pinjaman online ilegal adalah penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia layanan digital. Aplikasi pinjol kerap kali meminta izin akses ke berbagai informasi sensitif pengguna, seperti daftar kontak, galeri foto, dan lokasi geografis, yang kemudian digunakan bukan hanya untuk proses verifikasi, tetapi untuk kepentingan penagihan yang bersifat intimidatif dan merendahkan martabat. Tidak sedikit kasus di mana konsumen diteror melalui pesan berantai kepada seluruh kontak pribadi mereka, disebarluaskan aibnya, bahkan difitnah sebagai penipu atau pencuri. Menurut Hasan (2025), praktik ini termasuk dalam kategori kekerasan struktural digital, yaitu bentuk penindasan yang terjadi dalam sistem relasi digital yang timpang, di mana konsumen kehilangan kendali atas data pribadinya dan dipaksa tunduk pada ketentuan sepihak dari pelaku usaha.

Upaya untuk memperkuat perlindungan hukum terhadap data pribadi sebenarnya baru mendapatkan pijakan hukum yang lebih konkret melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Undang-undang ini merupakan langkah penting dalam membangun arsitektur regulasi data di Indonesia, dengan menegaskan prinsip-prinsip persetujuan eksplisit, keadilan pemrosesan data, serta hak individu untuk mengakses dan menghapus datanya. Namun, dalam praktiknya, implementasi UU PDP masih menghadapi tantangan yang tidak ringan. Simanjuntak (2023) mengungkapkan bahwa lemahnya kapasitas institusi penegak hukum, kurangnya SDM yang memahami isu perlindungan data, serta minimnya kesiapan infrastruktur digital nasional membuat pelaksanaan hukum ini belum menyentuh praktik lapangan secara efektif. Akibatnya, banyak penyelenggara pinjol ilegal tetap leluasa beroperasi, dan korban yang mengalami intimidasi berbasis data pribadi sering kali memilih diam karena takut dipermalukan atau tidak tahu harus mengadu ke mana.

Kondisi ini menggambarkan krisis regulasi yang tidak hanya bersifat hukum substantif, tetapi juga menyangkut dimensi sosiologis dan psikologis

konsumen digital. Ketika hukum tidak mampu hadir secara konkret di hadapan korban, maka rasa keadilan menjadi sesuatu yang abstrak. Literasi digital masyarakat Indonesia yang masih rendah, sebagaimana dicatat dalam laporan Kementerian Komunikasi dan Informatika (2023), memperburuk kerentanan terhadap eksploitasi digital. Maka dari itu, perlu ada pendekatan struktural yang tidak hanya memperbaiki substansi hukum, tetapi juga menguatkan kapasitas lembaga pengawas, membangun mekanisme pengaduan yang responsif, serta meningkatkan pendidikan publik tentang hak atas data pribadi. Tanpa langkah-langkah sistemik tersebut, perlindungan hukum akan tetap menjadi wacana normatif yang jauh dari jangkauan masyarakat digital arus bawah.

Urgensi Pendekatan Struktural dalam Perlindungan Konsumen Digital

Urgensi penerapan pendekatan struktural dalam perlindungan konsumen digital semakin nyata seiring dengan meningkatnya kompleksitas hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem digital. Tidak cukup hanya mengandalkan regulasi tertulis, hukum perlindungan konsumen harus mampu menjangkau dimensi-dimensi struktural yang mencakup sistem pengawasan yang efektif, literasi digital yang merata, serta akses keadilan yang memadai bagi semua lapisan masyarakat. Hasan (2025) secara tegas menyatakan bahwa hukum dalam konteks perlindungan konsumen digital tidak boleh terjebak pada formalisme normatif semata, melainkan harus hadir sebagai instrumen transformatif yang memperbaiki relasi kuasa yang timpang antara korporasi digital dan konsumen. Negara dituntut untuk tidak hanya berfungsi sebagai pembuat aturan, tetapi juga sebagai pengelola ekosistem digital yang adil dan partisipatif, di mana hak-hak konsumen dilindungi secara menyeluruh—baik secara preventif, represif, maupun rehabilitatif.

Di sisi lain, peran literasi digital menjadi kunci dalam memperkuat posisi tawar konsumen di era teknologi finansial. Nugroho (2020) menekankan bahwa kesadaran hukum konsumen harus dibangun melalui pendidikan yang sistematis dan kolaboratif antara pemerintah, otoritas keuangan seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI), serta lembaga pendidikan dan masyarakat sipil. Literasi konsumen tidak hanya soal mengenali hak dan kewajiban, tetapi juga kemampuan memahami risiko digital, menilai legalitas platform, dan mengakses saluran pengaduan secara tepat. Oleh karena itu, pendekatan struktural juga berarti membangun fondasi pengetahuan yang merata hingga ke tingkat akar rumput, agar masyarakat tidak menjadi korban eksploitasi akibat minimnya informasi.

Penerapan pendekatan struktural dalam perlindungan konsumen digital juga harus ditopang oleh integrasi kelembagaan. Dibutuhkan sinergi antara lembaga pengawas, lembaga penegak hukum, dan lembaga pendamping masyarakat untuk menciptakan sistem yang responsif dan tidak memberatkan korban. Banyak kasus pelanggaran hak konsumen digital yang tidak tertangani secara optimal karena tidak adanya koordinasi antarlembaga, lemahnya pengawasan terhadap entitas digital ilegal, serta minimnya upaya pemulihan terhadap korban. Maka dari itu, keberhasilan pendekatan struktural sangat ditentukan oleh keberanian negara dalam mereformasi tata kelola perlindungan konsumen digital dari hulu hingga hilir. Tanpa langkah progresif tersebut, perlindungan konsumen di era digital hanya akan menjadi slogan di atas kertas yang tidak menyentuh realitas sosial yang terjadi di lapangan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik pinjaman online (pinjol) di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan serius, terutama akibat keterbatasan regulasi yang ada dan lemahnya pendekatan struktural yang diterapkan oleh negara.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum mampu menjawab kompleksitas praktik pinjol digital karena bersifat umum dan tidak mengakomodasi karakteristik transaksi berbasis teknologi. Selain itu, penyalahgunaan data pribadi oleh penyelenggara pinjol ilegal menjadi bentuk kekerasan struktural digital yang mengancam martabat dan keamanan konsumen. Meskipun telah hadir UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, implementasinya belum optimal karena minimnya penegakan hukum, keterbatasan SDM, serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Penelitian ini menegaskan bahwa praktik pinjaman online (pinjol), khususnya yang dilakukan secara ilegal, telah menimbulkan berbagai persoalan serius bagi konsumen, mulai dari penyalahgunaan data pribadi, pemberlakuan klausul sepihak, hingga praktik penagihan yang melanggar hak asasi manusia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang efektif karena tidak secara eksplisit mengatur transaksi digital dan belum dilengkapi dengan mekanisme pengawasan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dalam hal ini, perlindungan konsumen membutuhkan pendekatan yang lebih struktural, yakni tidak hanya berbasis pada norma hukum tertulis, tetapi juga pada penguatan institusi pengawasan, edukasi publik, dan akses keadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, S. (2022). *Keuangan Digital dan Ketimpangan Akses Hukum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Asikin, Z. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Digital*. Jakarta: Kencana.
- Gunawan, B. (2020). *Hukum Ekonomi Digital: Tantangan Perlindungan Konsumen di Era Teknologi Finansial*. Bandung: Refika Aditama.

- Hasan, Z. (2025). *Perlindungan Konsumen dan Keadilan Struktural di Era Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hasan, Z. (2018). *Hukum pidana: Teori, konsep, dan penegakannya di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Hasan, Z. (2025). *Sistem peradilan pidana*. CV Alinea Edumedia.
- Hasan, Z. (2018). *Penegak hukum dan penegakan hukum di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Hasan, Z. (2023). *Perkembangan sistem pemidanaan modern dalam menghadapi kejahatan digital*. Alinea Edumedia.
- Hasan, Z., Majidah, S., Yansah, A., Salsabila, R. F., & Wirantika, M. S. (2024). *Konstitusi Sebagai Dasar Hukum Dalam Pembangunan Sistem Hukum Nasional*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1), 44–54.
- Hasan, Z., Apriano, I. D., Simatupang, Y. S., & Muntari, A. (2023). *Penegakan hukum terhadap pelaku tindak pidana perjudian online*. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(3), 375–380.
- Hutapea, R. (2019). *Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Kusnadi, A. (2023). *Perlindungan Data Pribadi dalam Perspektif Hukum Siber Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 15(1), 33–47.
- Latifah, N. (2022). *Literasi Digital dan Keterjebakan Konsumen dalam Pinjaman Online Ilegal*. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 10(2), 112–126.
- Lubis, M. (2020). *Cyber Law: Perlindungan Hukum di Dunia Maya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyadi, D. (2021). *Perlindungan Konsumen dan Keadilan dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Mandar Maju.

- Nugroho, R. (2020). *Kebijakan Publik dalam Era Digital: Perlindungan Konsumen dan Literasi Finansial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Prasetyo, A., & Widodo, S. (2023). Kebijakan Hukum terhadap Maraknya Pinjaman Online Ilegal. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 20(1), 55–70.
- Rahmawati, I. (2021). Tinjauan Etika dan Hukum terhadap Penyalahgunaan Data Konsumen Pinjaman Online. *Jurnal Hukum Teknologi dan Masyarakat*, 9(2), 89–101.
- Simanjuntak, T. (2023). *Hukum Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Kritik dan Harapan*. Bandung: Refika Aditama.
- Suryaningtyas, A. (2022). *Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce*. Jakarta: Prenada Media.
- Usman, R. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.