

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tindakan Kekerasan *Debt Collector* Pelaku Pinjaman Online

Talitha Danti Elvina^{1*}, Adi Sulistiyono²

^{1,2} Universitas Sebelas Maret, Indonesia

Email : talithadanti@gmail.com^{1*}, adi_sumo@yahoo.co.id²

Alamat : Medang Lestari B II/L 14, Pagedangan, Tangerang, Banten, 15334

Korespondensi penulis : talithadanti@gmail.com

Abstract. *Online loan-based financing services are increasingly attracting public interest because of the simplicity and rapidity of the procedure. However, in practice there are often violations of consumer rights, especially in the collection process by debt collectors who use violence and misuse personal information. This research seeks to assess the legal safeguards provided to consumers who use the Rupiah Plus application against such practices. By using a juridical-normative approach by examining applicable laws, regulations, and relevant case studies, this research reveals that although legal protection exists in a normative sense, its enforcement remains inadequate. Protective measures may be taken both preventively and repressively, while conflict resolution can be approached through judicial proceedings or alternative non-litigation methods.*

Keywords: *Consumer Rights, Debt Collector Violence, Online Loans*

Abstrak. Layanan pembiayaan berbasis pinjaman online semakin menarik minat masyarakat karena kemudahan dan kecepatan prosesnya. Namun, dalam praktiknya sering kali terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, terutama dalam proses penagihan oleh pihak penagih utang (*debt collector*) yang menggunakan kekerasan serta menyalahgunakan informasi pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi perlindungan hukum bagi konsumen pengguna aplikasi Rupiah Plus dari tindakan-tindakan tersebut. Dengan menggunakan pendekatan yuridis-normatif melalui analisis peraturan perundang-undangan dan studi kasus, penelitian ini mengarahkan bahwa meskipun perlindungan hukum secara normatif telah tersedia, penerapannya masih belum efektif. Upaya perlindungan dapat dilakukan secara preventif maupun represif, sedangkan Penyelesaian suatu sengketa dapat dilakukan melalui jalur hukum maupun melalui cara alternatif di luar pengadilan.

Kata kunci: Hak Konsumen, Kekerasan Debt Collector, Pinjaman Online

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi digital di masa revolusi industri 4.0 telah mentransformasi berbagai sendi kehidupan masyarakat secara signifikan, termasuk dalam sektor keuangan. Inovasi teknologi telah melahirkan berbagai layanan berbasis digital, salah satunya adalah layanan pinjaman online. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses pembiayaan hanya melalui aplikasi tanpa harus repot datang ke bank atau lembaga keuangan lainnya. Prosesnya yang cepat, tanpa syarat yang rumit, serta bisa dilakukan dari rumah membuat pinjaman online menjadi alternatif menarik di tengah masyarakat modern yang serba instan dan efisien. Kondisi ini mendorong munculnya banyak perusahaan *fintech lending* yang menawarkan pinjaman digital, baik yang legal maupun ilegal. Di Indonesia, kemajuan teknologi informasi juga diiringi dengan tingginya penggunaan internet dan *smartphone*. Fenomena ini mendorong tumbuhnya ekosistem ekonomi digital, terutama di sektor *financial technology* (*fintech*). *Fintech lending* atau pinjaman online berbasis aplikasi menjadi pilihan

masyarakat, terutama mereka yang tidak terjangkau layanan bank konvensional. Banyak masyarakat yang merasa terbantu karena bisa mengakses pinjaman dalam hitungan jam dengan syarat minimal. Layanan ini juga sangat diminati oleh kalangan muda seperti mahasiswa, pekerja lepas, hingga pelaku usaha kecil yang butuh dana cepat dan tidak ingin melalui proses berbelit-belit seperti di perbankan.

Namun, di balik kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan, layanan pinjaman online ternyata menyimpan sejumlah persoalan serius, terutama menyangkut perlindungan konsumen. Banyak kasus di mana pengguna merasa dirugikan, baik karena bunga yang sangat tinggi, biaya tersembunyi yang tidak dijelaskan secara transparan, hingga tindakan penagihan yang tidak manusiawi. Salah satu kasus yang menjadi sorotan publik adalah penagihan utang oleh *debt collector* dari aplikasi *Rupiah Plus* yang dilakukan dengan cara mengakses data pribadi pengguna secara ilegal dan menyebarkan informasi tersebut ke orang-orang yang bahkan tidak berkaitan langsung dengan peminjam. Ini merupakan bentuk pelanggaran privasi dan hak konsumen. Praktik penagihan oleh *Rupiah Plus* tidak hanya dilakukan melalui kontak darurat yang diberikan peminjam, tetapi juga dengan mengakses seluruh daftar kontak di ponsel pengguna, termasuk nomor teman kerja, keluarga jauh, hingga atasan. Bahkan, tidak sedikit korban melaporkan bahwa mereka menerima ancaman dan kata-kata kasar dari penagih utang, padahal mereka sama sekali tidak memiliki hubungan dengan peminjam. Hal ini jelas menimbulkan ketidaknyamanan, rasa malu, bahkan trauma psikologis. Lebih parah lagi, aplikasi tersebut juga disebut bisa mengakses kamera, lokasi, dan pesan pengguna, yang seharusnya hanya boleh dilakukan dengan izin eksplisit dari pemilik perangkat.

Tindakan seperti itu jelas bertentangan dengan adanya hak hak konsumen sebagaimana telah di atur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebut bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) juga memberikan jaminan perlindungan dari data pribadi setiap orang. Eksploitasi atau segregasi data pribadi yang dilakukan tanpa persetujuan resmi merupakan tindak pidana yang dapat berujung pada pengenaan sanksi hukum baik pidana maupun administratif. Data pribadi seperti nomor telepon, lokasi, foto, hingga isi pesan merupakan bagian dari privasi seseorang yang harus dilindungi. Penggunaan data ini tanpa izin bisa berujung pada penyalahgunaan, seperti penipuan, pelecehan, atau ancaman. Beberapa kasus besar terkait kebocoran data pribadi di Indonesia, seperti yang pernah dialami oleh Tokopedia dan Bukalapak, menunjukkan bahwa kebocoran data bukan isu sepele. Karena itu,

setiap penyedia layanan digital, termasuk fintech lending, perlu mengembangkan sistem keamanan yang andal dan terbuka. Sebagai tambahan, konsumen berhak mendapat informasi yang eksplisit tentang hak-hak mereka berkaitan dengan kerahasiaan data pribadi.

Masalah ini tidak hanya tentang pelanggaran privasi, tetapi juga dapat menyebabkan kerugian besar bagi konsumen. Data yang tersebar bisa disalahgunakan, entah untuk penipuan, pemerasan, atau bahkan tindakan kriminal lainnya. Karena itu, jika hak konsumen dilanggar, mereka bisa menuntut ganti rugi baik melalui pengadilan maupun jalur penyelesaian di luar pengadilan. Masalah ini mengindikasikan bahwa upaya perlindungan hukum bagi konsumen layanan pinjaman online masih belum terlaksana secara optimal. Meskipun regulasinya sudah ada, implementasinya masih lemah. Banyak perusahaan fintech ilegal yang tetap beroperasi tanpa izin OJK dan mengabaikan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, pengawasan dan penegakan hukum dari pihak berwenang perlu ditingkatkan agar perlindungan terhadap konsumen bisa lebih optimal. Dengan adanya kajian tentang perlindungan konsumen pada layanan pinjaman online seperti yang dilakukan oleh aplikasi Rupiah Plus, diharapkan bisa membuka mata berbagai pihak untuk lebih memperhatikan aspek legal dan etika dalam penyelenggaraan *fintech lending*. Perlindungan konsumen bukan hanya soal regulasi, tapi juga soal tanggung jawab moral dari para pelaku usaha dalam menjunjung hak-hak pengguna jasa mereka.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori mengenai Perlindungan Hukum

Konsep perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai serangkaian tindakan untuk memberikan jaminan perlindungan kepada subjek hukum, dalam situasi ini konsumen mendapat perlindungan via penerapan aturan hukum yang sah, yang dapat dieksekusi dengan sanksi yang ketat. Hukum berfungsi sebagai alat untuk menjaga dan melindungi kepentingan manusia, sehingga setiap aturan yang dibuat idealnya mencerminkan nilai keadilan dan keberpihakan terhadap pihak yang lebih rentan, seperti konsumen dalam transaksi keuangan berbasis digital. Prof. Isnaeni membagi jenis perlindungan hukum menjadi dua kategori berdasarkan asal atau sumber hukumnya, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Internal

Besumber dari kesepakatan maupun kontrak dengan pihak terkait. Dalam praktik pinjaman online, kontrak antara pemberi dan penerima pinjaman seharusnya memuat ketentuan penagihan yang sesuai dengan norma hukum dan etika, serta melarang penggunaan kekerasan, baik secara fisik maupun mental, oleh pihak penagih utang.

2. Perlindungan Hukum Eksternal

Jenis perlindungan ini berasal dari peraturan yang diformulasikan oleh otoritas pemerintah, seperti UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Proteksi Konsumen beserta Regulasi OJK Nomor 77 Tahun 2016 tentang Layanan Fintech Peer-to-Peer Lending. Aturan-aturan ini dibuat untuk melindungi konsumen dari potensi penyalahgunaan wewenang oleh penyedia jasa, khususnya dalam proses penagihan.

Dalam praktiknya, tidak sedikit konsumen jasa pinjaman online yang mengalami tindakan kekerasan dan intimidasi saat menghadapi keterlambatan pembayaran. Hal ini tentu bertentangan dengan prinsip perlindungan hukum konsumen. *Debt collector* yang menggunakan kekerasan fisik, verbal, atau psikologis dalam menagih utang telah melanggar hukum pidana, hukum perdata, dan aturan perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum preventif dapat diwujudkan dengan melarang praktik penagihan yang tidak manusiawi melalui kode etik perusahaan fintech serta pengawasan ketat oleh OJK. Sementara itu, perlindungan represif berlaku jika konsumen melaporkan tindakan kekerasan kepada pihak kepolisian atau melalui mekanisme hukum lainnya untuk mendapatkan keadilan dan pemulihan hak.

Teori mengenai Perlindungan Konsumen

Makna perlindungan konsumen dijelaskan dalam Pasal 1 nomor 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Proteksi Konsumen (UUPK), yang menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah semua bentuk upaya yang memastikan adanya jaminan hukum untuk melindungi konsumen.” Tindakan sewenang-wenang dapat menyebabkan terjadinya ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, untuk menjamin perlindungan hukum yang pasti, ukuran-ukuran perlindungan tersebut telah ditetapkan secara kualitatif dalam UUPK maupun peraturan yang berkaitan lainnya, baik yang termasuk dalam ranah Hukum Privat atau Hukum Publik, seperti Hukum Pidana serta Hukum Administrasi Negara. Pendekatan multidisipliner ini menjelaskan bahwa Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam domain studi Hukum Ekonomi. (Ahmad Miru dan Sutarman, 2004:2).

Hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 UUPK meliputi:

- a. Hak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan produk dan/atau layanan;
- b. Hak menentukan pilihan dan mendapatkan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang telah disepakati;
- c. Hak mendapatkan keterangan yang akurat, transparan, dan dapat dipercaya mengenai kondisi dan jaminan produk dan/atau layanan;

- d. Hak menyampaikan opini dan pengaduan terhadap produk dan/atau layanan yang digunakan;
- e. Hak mendapat bantuan hukum, proteksi legal, dan penyelesaian perselisihan yang memadai;
- f. Hak memperoleh pembelajaran dan pembinaan selaku konsumen;
- g. Hak mendapat perlakuan yang fair, transparan, dan tanpa diskriminasi;
- h. Hak atas kompensasi, restitusi, atau substitusi jika produk dan/atau layanan tidak sesuai kontrak atau tidak sebagaimana seharusnya;
- i. Hak-hak lainnya yang ditetapkan dalam regulasi perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai konsumen, seseorang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas transaksi yang dilakukan, baik dalam pembelian barang maupun jasa. Menurut pendapat Ahmad M, secara umum hak-hak tersebut dapat dikelompokkan menjadi:

- a. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari segala bentuk kerugian, baik yang menyangkut diri sendiri maupun harta milik;
- b. Hak untuk mengakses barang dan/atau jasa melalui proses yang jujur dan tidak merugikan;
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian secara layak dan proporsional atas masalah yang muncul dalam suatu transaksi.

Hak-hak tersebut telah tertuang secara eksplisit dalam UU No. 8 Tahun 1999, maka hal ini menjadi dasar penting dalam sistem perlindungan hukum konsumen di Indonesia.

Sementara itu, kewajiban konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 dari UUPK mencakup:

- a. Membaca serta mematuhi petunjuk penggunaan dan tata cara pemanfaatan barang dan/atau jasa guna menjamin keamanan dan keselamatan diri;
- b. Bertindak dengan itikad baik dalam setiap transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Melakukan pembayaran sesuai harga yang telah disetujui bersama;
- d. Menjalani proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan cara yang layak dan sesuai ketentuan.

Penting bagi konsumen untuk mematuhi kewajiban tersebut, khususnya dalam memahami informasi dan petunjuk penggunaan yang disampaikan oleh pelaku usaha. Kerap kali, konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian mereka sendiri karena tidak memperhatikan

instruksi atau peringatan yang telah disediakan. Oleh karena itu, ketaatan terhadap kewajiban ini merupakan bagian penting dari perlindungan terhadap diri konsumen sendiri.

Teori mengenai Pinjam-Meminjam

Pasal 1754 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa: "Perjanjian pinjam-meminjam merupakan suatu kesepakatan di mana satu pihak menyerahkan sejumlah barang yang dapat habis digunakan kepada pihak lain, dengan ketentuan bahwa pihak penerima pinjaman berkewajiban untuk mengembalikan barang sejenis dalam jumlah dan kondisi yang setara."

Dari ketentuan ini dapat disimpulkan bahwa apabila seseorang meminjamkan uang atau barang kepada pihak lain, maka pihak yang meminjam memiliki kewajiban untuk mengembalikan dalam jumlah yang sama, sebagaimana telah disepakati dalam perjanjian.

Teori mengenai *Debt Collector*

Debt Collector (Penagih hutang) adalah orang atau perusahaan yang bertugas melakukan penagihan piutang atas nama kreditur terhadap debitur yang memiliki tunggakan pembayaran. Mereka bertindak sebagai pihak ketiga yang menjembatani kepentingan kreditur dalam mendapatkan pembayaran dari debitur.

Menurut Perspektif Perbankan Dalam konteks perbankan, *Debt Collector* merupakan tenaga penagihan yang dipekerjakan oleh bank atau lembaga keuangan, baik secara langsung sebagai karyawan maupun melalui perusahaan penyedia jasa penagihan, untuk menangani kredit bermasalah atau tunggakan pembayaran.

Dari Sisi Hukum Secara hukum, *Debt Collector* adalah profesi yang diakui namun terikat dengan berbagai regulasi dan batasan dalam melakukan aktivitas penagihan. Mereka harus beroperasi dalam koridor hukum yang berlaku dan mematuhi peraturan yang disahkan oleh otoritas seperti Bank Indonesia serta OJK. *Debt collector* memiliki beberapa fungsi utama:

1. Melakukan penagihan hutang yang tertunggak
2. Menjadi mediator antara kreditur dan debitur
3. Membantu proses restrukturisasi hutang
4. Memberikan solusi pembayaran yang sesuai dengan kemampuan debitur

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode yang digunakan penelitian hukum normatif bersifat deskriptif. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), yang bertujuan untuk menelaah permasalahan hukum serta merumuskan solusinya. Kajian difokuskan pada peraturan-peraturan yang berkaitan

langsung dengan isu hukum yang dibahas. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelaah berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, hasil penelitian terdahulu, serta ketentuan perundang-undangan. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah pendekatan deduktif dengan menggunakan metode silogisme.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Yuridis terhadap Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tindakan Intimidasi atau Kekerasan oleh *Debt Collector* dalam Layanan Pinjaman Online (Studi pada Aplikasi Rupiah Plus)

1. Tinjauan terhadap Kasus Aplikasi Rupiah Plus

Rupiah Plus sebagai salah satu bentuk layanan pinjaman berbasis teknologi informasi (fintech) yang beroperasi secara digital. Dalam pelaksanaannya, aplikasi ini sempat menjadi perhatian masyarakat karena diduga melanggar hak-hak konsumen, terutama dalam proses penagihan utang yang dikabarkan melibatkan tindakan intimidatif serta kekerasan secara verbal maupun nonverbal oleh pihak penagih utang (debt collector).

Menurut laporan yang diterima oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan berbagai pemberitaan media, banyak konsumen mengeluhkan bahwa mereka mendapatkan ancaman, teror, hingga pencemaran nama baik dari pihak penagih utang yang bekerja sama dengan Rupiah Plus. Penagihan dilakukan dengan cara mengakses informasi pribadi pengguna, seperti daftar kontak di ponsel, kemudian menghubungi keluarga, teman kerja, bahkan atasan pengguna untuk menyebarkan informasi terkait utang yang belum dibayar.

2. Konstruksi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Kasus Rupiah Plus

Dari sisi hukum positif Indonesia, melindungi hak konsumen dalam kasus seperti ini dapat dianalisis melalui beberapa ketentuan perundang-undangan, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pasal 4 UUPK mengatur jika konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, penagihan yang dilakukan dengan intimidasi dan kekerasan jelas melanggar hak konsumen untuk merasa aman dan nyaman. Selain itu, Pasal 18 ayat (1) huruf d melarang pelaku usaha memasukkan klausul baku yang memberikan kuasa sepihak tanpa persetujuan konsumen.

Dalam praktiknya, aplikasi pinjaman online seperti Rupiah Plus sering memasukkan klausul baku dalam perjanjian digital yang menyembunyikan ketentuan merugikan konsumen, seperti akses data pribadi dan pemberian otorisasi untuk penagihan yang

tidak manusiawi. Hal ini dapat dikategorikan sebagai tindakan melawan hukum sesuai Pasal 1365 KUHPerdara.

2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia
Dalam rangka melindungi konsumen di sektor fintech, OJK telah memiliki Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 yang mengatur layanan peminjaman uang berbasis informasi teknologi, termasuk kewajiban penyelenggara fintech guna menjaga anonimitas dan keamanan data. AFPI, sebagai asosiasi pelaku industri fintech, juga menetapkan kode etik yang melarang praktik penagihan dengan cara intimidatif. Namun demikian, Rupiah Plus diduga tidak tercatat atau belum mempunyai perizinan dari OJK, sehingga pengawasan dan penerapan prinsip perlindungan konsumen menjadi kurang efektif.
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016
Pasal 26 ayat (1) UU ITE memberikan perlindungan atas data pribadi setiap individu. Penggunaan kontak pribadi pengguna untuk menyebarkan informasi terkait pinjaman kepada pihak ketiga tanpa persetujuan merupakan pelanggaran privasi dan dapat dianggap sebagai pelanggaran hukum.
4. Intimidasi dan Kekerasan sebagai Tindakan Melawan Hukum
Debt collector yang melakukan intimidasi verbal maupun ancaman terhadap konsumen dapat dikenai pidana sesuai dengan Pasal 335 KUHP melarang tindakan yang menimbulkan ketidaknyamanan, termasuk ancaman atau kekerasan psikis. Jika tindakan tersebut menyebabkan tekanan mental yang serius, pelaku dapat diproses secara pidana maupun perdata.

3. Evaluasi Terhadap Efektivitas Instrumen Perlindungan Hukum

Kasus Rupiah Plus menunjukkan lemahnya efektivitas regulasi dalam menjangkau dan menindak pelanggaran yang dilakukan oleh platform pinjaman online, khususnya yang tidak berizin. Meskipun telah ada ketentuan yang mengatur perlindungan konsumen dan data pribadi, lemahnya penegakan hukum serta kurangnya pengawasan terhadap perusahaan fintech ilegal menyebabkan perlindungan hukum menjadi tidak optimal.

Konsumen juga kerap berada dalam posisi lemah, karena tidak memahami isi perjanjian, tidak memiliki akses terhadap bantuan hukum, serta tidak mengetahui mekanisme pengaduan yang tersedia.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Penyedia Layanan Pinjaman Online pada Aplikasi Rupiah Plus dalam Kasus Pelanggaran Hak Konsumen Akibat Tindakan Kekerasan atau Pemaksaan oleh *Debt Collector*

1. Penyelesaian Sengketa Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam ranah hukum perlindungan konsumen di Indonesia, perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha—termasuk penyedia layanan pinjaman online seperti Rupiah Plus—dapat muncul jika hak-hak konsumen tidak dipenuhi sesuai dengan ketentuan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999. Hak tersebut mencakup hak untuk merasa aman dan nyaman selama melakukan transaksi, hak memperoleh produk dan layanan yang sesuai dengan janji, hak mendapatkan informasi yang benar dan transparan, serta hak menerima ganti kerugian jika barang dan jasa yang diperoleh tidak memenuhi standar yang disepakati.

Pelaku usaha memiliki kewajiban guna menyelesaikan hak-hak konsumen tersebut sesuai yang tertuang Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yang mencakup kewajiban beritikad baik, memberikan informasi yang jelas dan jujur, melayani konsumen dengan adil, serta bertanggung jawab terhadap produk dan jasa yang disediakan, termasuk menyediakan jaminan dan kompensasi jika terjadi kerugian.

2. Tahapan Sengketa Konsumen dalam Transaksi Pinjaman Online

Sengketa yang muncul dalam layanan pinjaman online seperti Rupiah Plus umumnya dapat dilihat dari tiga tahapan transaksi:

- Tahap Pra Transaksi

Pada tahap ini, konsumen sedang mempertimbangkan untuk menggunakan layanan pinjaman. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi secara menyeluruh, jelas, dan terbuka terkait produk, biaya, risiko, serta syarat dan

ketentuan pinjaman. Informasi yang tidak akurat atau menyesatkan pada tahap ini bisa menjadi sumber sengketa.

- Tahap Transaksi

Ketika proses peminjaman berlangsung, pelaku usaha harus melayani konsumen dengan adil dan sesuai kesepakatan. Dalam konteks Rupiah Plus, hal ini termasuk memastikan bahwa pinjaman disalurkan sesuai ketentuan dan memberikan penjelasan mengenai hak dan kewajiban konsumen. Namun, pada tahap ini seringkali terjadi pelanggaran, misalnya ketika *debt collector* menggunakan cara kekerasan atau intimidasi yang melanggar hak konsumen.

- Tahap Purna Transaksi

Setelah pinjaman berjalan, konsumen berhak atas perlakuan yang adil dan bebas dari intimidasi. Bila terjadi pelanggaran seperti tindakan kekerasan atau pemaksaan oleh *debt collector*, konsumen dapat mengajukan keberatan dan menuntut ganti rugi.

3. Pilihan Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Pasal 45 ayat (2) dan (4) dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan konsumen bisa memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur pengadilan maupun melalui mekanisme non-litigasi. Dalam menyelesaikan sengketa dengan non-litigasi sangat dianjurkan sebagai langkah awal karena proses relatif cepat, biaya lebih murah, serta bisa menjaga hubungan baik dengan konsumen dan pelaku usaha. Metode penyelesaian di luar pengadilan ini dikenal dengan istilah Alternative Dispute Resolution (ADR) yang diatur dalam UU No. 30 Tahun 1999, yang meliputi berbagai cara penyelesaian sengketa tanpa harus melalui proses pengadilan, antara lain:

- Mediasi: Melibatkan mediator dari pihak ketiga yang membantu para pihak menemukan kesepakatan.
- Konsultasi dan Negosiasi: Penyelesaian langsung dengan pihak tanpa adanya pihak ketiga.
- Konsiliasi: Mirip mediasi, namun mediator lebih pasif dan memberikan saran.
- Arbitrase: Penyelesaian sengketa oleh arbiter yang memberikan putusan mengikat.

4. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK sebagai lembaga resmi memiliki kewenangan untuk menangani sengketa konsumen di luar jalur persidangan, termasuk sengketa yang berkaitan dengan pinjaman online. Berdasarkan SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001, BPSK bertugas memfasilitasi menyelesaikan sengketa melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Dalam proses mediasi, majelis mediator dengan aktif berupaya menyelesaikan konflik dengan cara mempertemukan dan mencapai kesepakatan antara kedua pihak, seperti permintaan maaf, pengembalian dana, atau kompensasi lainnya.

Konsiliasi bersifat lebih pasif, di mana majelis bertindak sebagai fasilitator yang memberikan saran dan rekomendasi penyelesaian masalah. Sementara itu, arbitrase menghasilkan putusan final yang bersifat mengikat berdasarkan bukti dan fakta yang disampaikan oleh pihak-pihak terkait.

Selain itu, BPSK menerapkan prinsip pembuktian terbalik, di mana pelaku usaha wajib membuktikan tidak bersalah apabila konsumen mengajukan klaim. Hal ini sangat membantu konsumen yang biasanya memiliki keterbatasan dalam hal ekonomi dan sumber daya.

5. Hambatan dan Tantangan dalam Penyelesaian Sengketa

Meskipun mekanisme ADR sudah tersedia, masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, seperti:

- Sulitnya pembuktian jika pelaku usaha menyangkal tindakan kekerasan atau pemaksaan.
- Beban pembuktian yang pada praktiknya tidak selalu berjalan sempurna, terutama dalam kasus kekerasan oleh *debt collector* yang sering dilakukan secara tersembunyi.
- Konsumen seringkali kurang memahami hak-haknya dan prosedur penyelesaian sengketa, sehingga memerlukan pendampingan dari lembaga perlindungan konsumen atau advokat.

5. Penyelesaian Sengketa Jika Jalur Non-Litigasi Gagal

Jika mediasi, konsiliasi, dan arbitrase di luar persidangan tidak berjalan baik, konsumen bisa memohon gugatan ke pengadilan negeri sesuai Pasal 45 ayat (4) UUPK. Di pengadilan, proses akan berlangsung secara formal dengan memperhatikan bukti-bukti dan saksi. Putusan pengadilan bersifat final dan mengikat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan hukum untuk konsumen aplikasi Rupiah Plus diatur dalam KUHPerdata, UU ITE, UU ITE, UU PDP, serta Peraturan OJK No. 10/POJK.05/2022. Namun, masih ditemukan pelanggaran seperti praktik penagihan yang bersifat intimidatif dan penggunaan data pribadi tanpa persetujuan. Perlindungan terhadap konsumen diterapkan baik secara preventif maupun represif melalui pengawasan ketat, penerapan

sanksi, serta Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui proses litigasi di pengadilan ataupun alternatif seperti mediasi dan arbitrase.

Penulis merekomendasikan agar Pemerintah, khususnya OJK, meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggara layanan pinjaman online guna memastikan perlindungan hak konsumen, terutama terkait privasi data dan proses penagihan. Selain itu, masyarakat dianjurkan untuk menghindari pinjaman ilegal serta memahami hak-haknya agar dapat mengambil tindakan hukum yang tepat, baik melalui proses litigasi maupun non-litigasi jika terjadi pelanggaran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar. Dalam penyusunan jurnal ini, saya juga sangat berterima kasih kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, nasehat, serta bantuan materiil. Selain itu, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Ali, Z. (2011). Metode penelitian hukum. Sinar Grafika.
- Arief Suryono. (2022). Tanggung jawab penanggung dalam asuransi tanggung jawab.
- Arifin, S. (2012). Pengantar hukum Indonesia. Medan Area University Press.
- Armeilia, D. (2021). Perlindungan hukum dan hak memperoleh keselamatan kerja bagi tenaga kesehatan akibat pandemi COVID-19. *Jurnal Hukum*, 13(2).
- Badruzaman, D. (2019). Perlindungan hukum tertanggung dalam pembayaran klaim asuransi jiwa. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(1), 74–83. <https://doi.org/10.33319/yume.v5i2.16>
- Isnaeni, M. (2016). Pengantar hukum jaminan kebendaan. PT Revka Petra Media.
- Kelsen, H. (2007). General theory of law and state: Teori umum hukum dan negara, dasar-dasar ilmu hukum normatif sebagai ilmu hukum deskriptif empirik (S. Somardi, Trans.). BEE Media Indonesia.
- Miru, A. (2011). Hukum perlindungan konsumen. PT Raja Grafindo.
- Nitisusastro, M. (2013). Asuransi dan usaha perasuransian di Indonesia. Alfabeta.

- Raharjo, S. (2000). Ilmu hukum. PT Citra Aditya Bakti.
- Salim, H. S., & Erlies, S. N. (2014). Penerapan teori hukum pada penelitian tesis dan disertasi. Rajawali Pers.
- Sarosa, S. (2021). Analisis data penelitian kualitatif. PT Kanisius.
- Sudarsono. (2007). Kamus hukum. PT Asdi Mahasatya.
- Syahrum, M. (2022). Pengantar metodologi penelitian hukum: Kajian penelitian normatif, empiris, penulisan proposal, laporan skripsi dan tesis. Dotplus Publisher.
- Wardana, K. W. (2009). Hukum asuransi proteksi kecelakaan transportasi. Mandar Maju.