



## ANALISIS REGULASI PINJOL PADA SENGKETA KONSUMEN YANG BERBASIS KEADILAN

Asman Siagian<sup>1</sup>, Rahmadany<sup>2</sup>, Sri Istiawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, [siagian\\_asman@yahoo.com](mailto:siagian_asman@yahoo.com) <sup>2</sup>Universitas Amir Hamzah, Medan, [danyrahma993@gmail.com](mailto:danyrahma993@gmail.com) <sup>3</sup>Universitas Amir Hamzah, Medan, [sriistiawati1962@gmail.com](mailto:sriistiawati1962@gmail.com)

### *Abstract*

This study analyzes online lending regulations (pinjol) in the context of justice-based consumer dispute resolution in Indonesia. The increasing number of consumer dispute cases in the financial technology (fintech) lending industry, especially online loans, shows a gap between existing regulations and their implementation in the field. Using a normative legal research method with a statutory and conceptual approach, this study aims to analyze the effectiveness of pinjol regulations in resolving consumer disputes and identify aspects that need to be strengthened to create a more equitable dispute resolution. Data were collected through literature studies and analysis of regulatory documentation related to pinjol and consumer protection. The results of the study indicate that existing pinjol regulations have not been fully able to provide optimal protection for consumers in resolving disputes. There are three main findings that are the main points that need to be highlighted: (1) there is still a lack of clarity regarding effective and efficient dispute resolution mechanisms, (2) weak supervision of unethical collection practices, and (3) lack of harmonization of regulations between relevant authorities in handling pinjol consumer disputes. This study recommends the need to strengthen regulations through: improving dispute resolution mechanisms, increasing supervision, and harmonization of regulations between relevant institutions. The theoretical implications of this study contribute to the development of a fintech regulatory concept that is more oriented towards consumer protection, while its practical implications provide input for policy makers in perfecting more equitable online loan regulations that favor the wider community.

**Keywords:** Regulation\_Pinjol; Consumer\_Dispute; Justice; Fintech; Consumer\_Protection

### *Abstrak*

Penelitian ini menganalisis regulasi pinjaman *online* (pinjol) dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen yang berbasis keadilan di Indonesia. Maraknya kasus sengketa konsumen dalam industri *financial technology* (fintech) lending, khususnya pinjaman online, menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang ada dengan implementasinya di lapangan. Menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-

undangan dan konseptual, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas regulasi pinjol dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperkuat untuk menciptakan penyelesaian sengketa yang lebih berkeadilan. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan analisis dokumentasi regulasi terkait pinjol dan perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi pinjol yang ada belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan optimal bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa. Terdapat tiga temuan utama yang menjadi pokok yang perlu disoroti : (1) masih terdapat ketidakjelasan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, (2) lemahnya pengawasan terhadap praktik penagihan yang tidak sesuai etika, dan (3) kurangnya harmonisasi regulasi antara otoritas terkait dalam penanganan sengketa konsumen pinjol. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan regulasi melalui: penyempurnaan mekanisme penyelesaian sengketa, peningkatan pengawasan, dan harmonisasi regulasi antar lembaga terkait. Implikasi teoretis penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan konsep regulasi fintech yang lebih berorientasi pada perlindungan konsumen, sedangkan implikasi praktisnya memberikan masukan bagi pemangku kebijakan dalam menyempurnakan regulasi pinjol yang lebih berkeadilan yang berpihak kepada masyarakat luas

**Kata Kunci:** Regulasi\_Pinjol; Sengketa\_Konsumen; Keadilan; Fintech; Perlindungan\_Konsumen

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sektor keuangan (Hariyanto & Wahyuni, 2020; Wahyuni et al., 2022). Kemajuan teknologi digital telah menciptakan ragam inovasi layanan keuangan, salah satunya adalah *platform* pinjaman *online* (pinjol) (Sugangga & Sentoso, 2020). *Platform* pinjaman *online* (pinjol) menjadi salah satu alternatif sumber pembiayaan yang populer di masyarakat karena dinilai lebih mudah, cepat, dan fleksibel (Triansyah et al., 2022) dibandingkan dengan mengajukan pinjaman melalui lembaga keuangan tradisional (Widjaja, 2022). Mengaitkan dengan undang-undang tenaga kerja, penting untuk diperhatikan bahwa banyak pekerja informal, seperti buruh harian, yang sering kali menjadi target utama pinjol. Mereka sering kali tidak memiliki akses ke lembaga keuangan formal dan terpaksa mencari pinjaman melalui pinjol untuk memenuhi kebutuhan hidup. Hal ini mengangkat isu keadilan dalam penggunaan layanan pinjol, di mana pekerja dengan kondisi ekonomi yang rentan sering kali terjebak dalam siklus utang yang sulit untuk diatasi (Nurhayati et al., n.d., 2022; Zalukhu et al., 2024).

Namun, seiring dengan perkembangan platform pinjaman online, muncul berbagai permasalahan terkait dengan layanan dan praktik yang diterapkan oleh penyelenggara *platform*. Permasalahan yang sering terjadi antara lain adalah kebocoran data pribadi konsumen, bunga pinjaman yang tinggi, praktik penagihan yang tidak etis, hingga penyelesaian sengketa yang tidak sesuai dengan prinsip keadilan. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya pengaturan dan penegakan hukum yang kuat terkait platform pinjaman online demi melindungi hak-hak konsumen.

Sejauh ini, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang mengatur berbagai aspek penyelenggaraan *platform* pinjaman *online*. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan banyak pelanggaran dan sengketa yang belum teratasi dengan baik. Oleh karena itu, analisis yang mendalam tentang efektivitas regulasi pinjaman online serta upaya penyelesaian sengketa yang berbasis pada keadilan menjadi sangat penting untuk dikaji (Ramadani, 2023; Syahrannuddin & Suci Ramadani, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas regulasi yang mengatur penyelenggaraan *platform* pinjaman *online* di Indonesia, khususnya dalam hal perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa yang berbasis pada keadilan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis-normatif, yaitu dengan menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum, serta pasal-pasal terkait dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pinjaman *online*.

## 2. METODE PENELITIAN

### A. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tahapan sequential research dengan tahapan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yuridis normatif dipilih karena fokus penelitian adalah menganalisis regulasi pinjaman *online* (pinjol) dalam konteks sengketa konsumen dengan mengedepankan aspek keadilan. Penelitian ini juga akan didukung dengan data empiris untuk memperkuat analisis.

### B. Pendekatan Penelitian

## 1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dalam penelitian ini berfokus pada analisis mendalam terhadap berbagai regulasi yang berkaitan dengan fintech lending atau pinjaman *online* (pinjol). Pendekatan ini sangat penting untuk memahami kerangka hukum yang mengatur hubungan antara penyelenggara pinjol dan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Analisis regulasi terkait fintech lending/pinjol dilakukan secara sistematis melalui tiga aspek utama:

- a) Kajian terhadap UU Perlindungan Konsumen yang menjadi landasan fundamental dalam melindungi hak-hak konsumen. Undang-undang ini menjadi kerangka dasar untuk memahami hak dan kewajiban konsumen pinjol, serta tanggung jawab penyelenggara pinjol sebagai pelaku usaha. Analisis ini penting untuk menilai sejauh mana UU Perlindungan Konsumen dapat mengakomodasi karakteristik khusus dari layanan pinjol.
- b) Penelaahan peraturan OJK terkait fintech lending, khususnya POJK dan regulasi turunannya. Aspek ini mencakup analisis terhadap aturan teknis operasional, persyaratan perizinan, standar keamanan data, perlindungan konsumen, dan aspek tata kelola yang harus dipatuhi oleh penyelenggara pinjol. Pemahaman mendalam terhadap regulasi OJK ini penting untuk menilai efektivitas pengawasan dan perlindungan konsumen dalam industri pinjol.
- c) Analisis regulasi penyelesaian sengketa konsumen yang mencakup berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Aspek ini meliputi kajian terhadap prosedur penyelesaian sengketa di BPSK, mekanisme pengaduan konsumen, serta efektivitas berbagai metode penyelesaian sengketa dalam konteks pinjol.

## 2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dalam penelitian ini diarahkan untuk mengkaji dan memahami konsep-konsep fundamental yang melandasi perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa dalam konteks pinjaman online. Pendekatan ini penting untuk membangun kerangka teoretis yang kuat dalam menganalisis permasalahan sengketa konsumen pinjol. Dalam mengkaji konsep keadilan pada penyelesaian sengketa konsumen, penelitian ini akan menelaah berbagai teori keadilan yang relevan, seperti keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan restoratif. Konsep keadilan ini akan dikontekstualisasikan dengan karakteristik khusus sengketa pinjol, di mana terdapat ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan penyelenggara pinjol. Kajian ini juga akan mempertimbangkan aspek keadilan sosial dalam konteks teknologi finansial yang semakin berkembang. Dalam menganalisis prinsip-prinsip perlindungan konsumen, penelitian akan berfokus pada lima prinsip utama:

- a) Prinsip keadilan dan keseimbangan hak
- b) Prinsip kepastian hukum
- c) Prinsip transparansi
- d) Prinsip perlindungan data pribadi
- e) Prinsip penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien

Penelaahan konsep penyelesaian sengketa yang berkeadilan akan mencakup analisis terhadap berbagai model penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*) yang sesuai dengan karakteristik sengketa pinjol. Hal ini meliputi:

- 1) Konsep mediasi yang efektif dalam konteks digital
- 2) Pendekatan negosiasi yang mempertimbangkan ketimpangan posisi para pihak
- 3) Mekanisme arbitrase yang dapat mengakomodasi kompleksitas transaksi pinjol
- 4) Sistem penanganan pengaduan yang responsif dan berorientasi pada kepentingan konsumen

### 3. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus (*case approach*) dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam kasus-kasus sengketa pinjol yang telah terjadi dan putusan-putusan penyelesaian sengketa pinjol. Pendekatan ini penting untuk memahami implementasi regulasi dan konsep keadilan dalam praktik penyelesaian sengketa pinjol. Dalam menganalisis kasus-kasus sengketa pinjol yang telah terjadi, penelitian akan memfokuskan pada beberapa aspek kunci:

- a) Tipologi Sengketa
  - 1) Sengketa terkait bunga pinjaman yang tidak wajar
  - 2) Kasus intimidasi dalam penagihan
  - 3) Penyalahgunaan data pribadi
  - 4) Transparansi informasi produk
  - 5) Praktik penagihan yang tidak sesuai ketentuan
- b) Pola Permasalahan
  - 1) Identifikasi pola pengaduan konsumen
  - 2) Analisis faktor-faktor pemicu sengketa
  - 3) Evaluasi respons penyelenggara pinjol
  - 4) Tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa

Dalam mempelajari putusan-putusan penyelesaian sengketa konsumen pinjol, penelitian akan mengkaji:

- a) Putusan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)
  - 1) Pertimbangan hukum yang digunakan
  - 2) Interpretasi regulasi pinjol
  - 3) Penerapan prinsip perlindungan konsumen
  - 4) Bentuk-bentuk putusan yang dihasilkan
- b) Putusan Pengadilan (jika ada)
  - 1) Dasar pertimbangan hakim
  - 2) Penerapan asas keadilan
  - 3) Preseden hukum yang tercipta
  - 4) Efektivitas putusan dalam memberikan perlindungan konsumen
- c) Analisis Dampak Putusan
  - 1) Tingkat kepatuhan terhadap putusan
  - 2) Efek jera bagi pelaku usaha
  - 3) Perubahan praktik bisnis pinjol
  - 4) Pengaruh terhadap regulasi dan kebijakan

Melalui pendekatan kasus ini, penelitian akan dapat:

- a) Mengidentifikasi gap antara regulasi dan implementasi
- b) Mengevaluasi efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang ada
- c) Merumuskan rekomendasi perbaikan sistem penyelesaian sengketa
- d) Memberikan kontribusi pada pengembangan praktik terbaik dalam penyelesaian sengketa pinjol

### C. Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya untuk tujuan penelitian tertentu. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan berbagai pihak yang relevan.

- a) Wawancara dengan Pihak OJK (Otoritas Jasa Keuangan) untuk mendapatkan pandangan dan informasi dari regulator mengenai kebijakan dan regulasi yang diterapkan untuk pinjaman online.

Fokus Informasi yang Diperoleh:

- 1) Kebijakan yang mendasari pengaturan pinjol.
- 2) Proses pengawasan dan penegakan hukum terhadap penyelenggara pinjol.
- 3) Data dan statistik terkait sengketa yang dihadapi konsumen.

- b) Wawancara dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) untuk memahami bagaimana BPSK menangani sengketa yang melibatkan konsumen pinjol.

Fokus Informasi yang Diperoleh:

- 1) Prosedur penyelesaian sengketa yang diterapkan.
- 2) Jenis-jenis keluhan yang sering diterima dari konsumen.
- 3) Efektivitas dan tantangan dalam menyelesaikan sengketa.

- c) Wawancara dengan Penyelenggara Pinjol Berizin untuk mendapatkan perspektif dari penyelenggara pinjol yang beroperasi secara legal dan berizin.

Fokus informasi yang diperoleh:

- 1) Praktik terbaik dalam operasional pinjol dan kepatuhan terhadap regulasi.
- 2) Tantangan yang dihadapi dalam menjalankan usaha.
- 3) Pandangan mereka terhadap regulasi yang ada dan dampaknya terhadap konsumen.

- d) Wawancara dengan Konsumen Pinjol yang Pernah Mengalami Sengketa untuk menggali pengalaman dan pandangan konsumen yang telah mengalami sengketa.

Fokus informasi yang diperoleh:

- 1) Cerita pribadi mengenai pengalaman menggunakan layanan pinjol dan sengketa yang dialami.
- 2) Persepsi mereka terhadap keadilan dan perlindungan konsumen dalam regulasi pinjol.
- 3) Harapan dan rekomendasi untuk perbaikan regulasi dan praktik pinjol.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan dan diproses oleh pihak lain yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mendukung analisis dan pemahaman topik penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah sumber hukum yang memiliki kekuatan hukum mengikat :

- 1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia, termasuk dalam konteks pinjol. Dengan relevansi menyediakan kerangka hukum yang melindungi konsumen dari praktik tidak adil dan penipuan.
- 2) POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi untuk mengatur operasional pinjol dan menetapkan kewajiban penyelenggara. Dengan relevansi pedoman bagi penyelenggara pinjol dalam menjalankan usahanya dan melindungi konsumen.
- 3) Peraturan OJK terkait fintech lending lainnya sebagai regulasi yang mengatur pinjol dan fintech lending. Dengan relevansi: Memberikan panduan tambahan tentang operasional dan perlindungan konsumen.
- 4) Putusan pengadilan/BPSK terkait sengketa pinjol sebagai preseden hukum dan pemecahan sengketa yang dapat dijadikan rujukan. Dengan relevansi: Menunjukkan bagaimana hukum diterapkan dalam praktik dan dampaknya terhadap konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah sumber yang memberikan analisis, interpretasi, atau kritik terhadap bahan hukum primer :

- 1) Buku-buku hukum perlindungan konsumen untuk memberikan pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Dengan relevansi: Menyediakan teori dan konteks yang relevan untuk penelitian.
- 2) Jurnal ilmiah terkait fintech lending dengan mengkaji penelitian terkini dan temuan yang relevan dengan topik. Dengan relevansi perspektif akademik dan data empiris yang dapat mendukung analisis.
- 3) Artikel penelitian tentang sengketa konsumen yang berupa prosiding dalam menganalisis isu-isu terkini dalam sengketa konsumen. Dengan relevansi memberikan wawasan tentang tren dan masalah yang sering dihadapi konsumen.
- 4) Laporan penelitian terkait pinjol untuk mendapatkan informasi tentang kondisi dan tantangan yang dihadapi dalam industri pinjol. Dengan relevansi menyediakan data dan analisis yang dapat menjadi dasar untuk rekomendasi.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah sumber yang memberikan konteks tambahan dan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan sekunder :

- 1) Kamus hukum dalam menjelaskan istilah hukum yang mungkin tidak dipahami oleh pembaca. Dengan relevansi membantu peneliti dan pembaca memahami terminologi hukum yang digunakan.
- 2) Ensiklopedia untuk mendapatkan ringkasan informasi mengenai topik hukum yang lebih luas. Dengan relevansi mendapatkan informasi umum yang berguna

untuk pemahaman latar belakang.

- 3) Artikel media massa untuk memberikan perspektif publik dan laporan terkini tentang isu-isu pinjol dan sengketa konsumen. Dengan relevansi menyajikan opini dan analisis yang dapat melengkapi data penelitian.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

1. Studi Kepustakaan
  - a) Mengumpulkan dan menganalisis peraturan perundang-undangan
  - b) Menelaah literatur dan jurnal terkait
  - c) Mengkaji putusan-putusan sengketa konsumen pinjol
2. Wawancara Mendalam
  - a) Wawancara terstruktur dengan narasumber terkait
  - b) Dokumentasi hasil wawancara
  - c) Analisis transkrip wawancara
3. Observasi
  - a) Mengamati proses penyelesaian sengketa di BPSK
  - b) Mempelajari mekanisme pengaduan konsumen pinjol

#### **E. Teknik Analisis Data**

1. Pengumpulan Data
  - a) Mengorganisir data primer dan sekunder
  - b) Membuat kategorisasi data
  - c) Melakukan coding terhadap hasil wawancara
2. Reduksi Data
  - a) Memilah data yang relevan
  - b) Mengklasifikasikan berdasarkan tema-tema penelitian
  - c) Membuat ringkasan data
3. Penyajian Data
  - a) Menyusun data dalam bentuk deskriptif
  - b) Membuat bagan dan tabel analisis
  - c) Mengintegrasikan temuan penelitian
4. Penarikan Kesimpulan
  - a) Menganalisis keterkaitan antar data
  - b) Membuat interpretasi temuan
  - c) Merumuskan rekomendasi

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis regulasi pinjaman online (pinjol) dalam konteks sengketa konsumen yang berbasis keadilan. Data yang diperoleh dari wawancara dengan pihak OJK, BPSK, penyelenggara pinjol berizin, dan konsumen yang mengalami

sengketa memberikan wawasan mendalam mengenai dinamika saat ini dalam industri pinjol.

#### 1. Temuan dari Wawancara

##### a) Pihak OJK

OJK menekankan pentingnya regulasi yang ketat untuk melindungi konsumen dari praktik pinjol yang tidak etis. OJK mengakui adanya peningkatan jumlah pengaduan dari konsumen terkait transparansi dan keterbukaan informasi.

##### b) BPSK

Banyak kasus sengketa yang ditangani BPSK berkaitan dengan ketidakpuasan konsumen terhadap biaya yang tidak jelas dan praktik penagihan yang agresif. BPSK mencatat bahwa banyak konsumen tidak menyadari hak mereka, sehingga mereka tidak tahu cara mengajukan pengaduan.

##### c) Penyelenggara Pinjol Berizin

Penyelenggara berizin berargumen bahwa mereka telah mengikuti semua regulasi yang berlaku, namun mereka juga menghadapi tantangan dalam bersaing dengan penyelenggara pinjol ilegal. Mereka menginginkan dukungan lebih dari OJK dalam menegakkan hukum terhadap penyelenggara ilegal.

##### d) Konsumen

Pengalaman konsumen yang diwawancarai menunjukkan bahwa banyak dari mereka terjebak dalam lingkaran utang akibat kurangnya pemahaman tentang syarat dan ketentuan pinjaman. Beberapa konsumen merasa bahwa mereka diperlakukan tidak adil oleh pihak pinjol, terutama dalam proses penagihan.

### B. Pembahasan

#### 1. Analisis Regulasi

Regulasi pinjol di Indonesia, yang diatur oleh OJK melalui POJK No. 77/POJK.01/2016, dirancang untuk melindungi konsumen dan mendorong praktik yang adil. Namun, meskipun regulasi ini ada, banyak konsumen masih menghadapi masalah, terutama terkait transparansi dan akuntabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi yang ada belum sepenuhnya efektif dalam menjamin keadilan bagi konsumen.

#### 2. Isu dan Topik Terhangat

- a) Pinjol Ilegal: Salah satu isu terhangat adalah maraknya pinjol ilegal yang beroperasi tanpa izin. Penyelenggara pinjol berizin merasa dirugikan oleh keberadaan mereka, yang seringkali menawarkan suku bunga rendah dan syarat yang lebih fleksibel, namun dengan praktik yang merugikan konsumen.
- b) Pendidikan Konsumen: Rendahnya tingkat literasi keuangan di kalangan konsumen menjadi masalah signifikan. Banyak konsumen tidak memahami risiko yang terkait dengan pinjaman online, termasuk bunga yang tinggi dan konsekuensi dari keterlambatan pembayaran. Oleh karena itu, pendidikan dan penyuluhan mengenai hak dan kewajiban konsumen sangat penting.
- c) Praktik Penagihan yang Agresif: Banyak konsumen melaporkan pengalaman negatif terkait dengan praktik penagihan yang agresif dan intimidasi dari pihak penyelenggara pinjol. Hal ini menciptakan ketidakadilan dan dapat menyebabkan dampak psikologis yang serius bagi konsumen.
- d) Perlindungan Data Pribadi: Dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam pinjol, isu perlindungan data pribadi menjadi semakin penting. Banyak konsumen

khawatir tentang bagaimana data mereka digunakan dan dilindungi oleh penyelenggara pinjol.

### **C. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi dapat diberikan:

- a. Peningkatan Penegakan Hukum: OJK dan BPSK perlu berkolaborasi lebih intensif untuk menegakkan hukum terhadap penyelenggara pinjol ilegal dan memastikan bahwa penyelenggara berizin mematuhi regulasi.
- b. Program Edukasi Konsumen: Diperlukan program edukasi yang lebih agresif untuk meningkatkan literasi keuangan konsumen tentang pinjol dan hak-hak mereka, seperti aplikasi berbasis online yang dapat digunakan untuk mendapatkan informasi dengan pakar hukum dan pihak-pihak penegak hukum terkait aturan dan hukum yang berlaku.
- c. Pengaturan Praktik Penagihan: Regulasi yang lebih ketat mengenai praktik penagihan harus diterapkan untuk melindungi konsumen dari intimidasi dan penagihan yang tidak etis.
- d. Perlindungan Data: Regulasi tambahan harus dipertimbangkan untuk melindungi data pribadi konsumen dalam industri pinjol.
- e. Aplikasi pengaduan berbasis Online: Dibutuhkan aplikasi yang dapat menjembatani antara konsumen yang terjebak hutang pinjol dengan pihak terkait dan aparat penegak hukum agar mendapatkan informasi secara real time dan dapat melindungi masyarakat dari penagihan hutang yang menyalahi aturan yang berlaku.

## **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis regulasi pinjaman online (pinjol) dalam konteks sengketa konsumen yang berbasis keadilan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas Regulasi: Meskipun regulasi yang ada, seperti POJK No. 77/POJK.01/2016, dirancang untuk melindungi konsumen, masih terdapat banyak tantangan dalam penerapannya. Banyak konsumen yang tetap menghadapi masalah terkait transparansi, akuntabilitas, dan praktik penagihan yang tidak etis.
2. Pengaruh Pinjol Ilegal: Maraknya pinjol ilegal menjadi tantangan besar bagi penyelenggara yang berizin. Praktik pinjol ilegal seringkali merugikan konsumen dan menciptakan ketidakadilan dalam industri. Penegakan hukum yang lebih ketat diperlukan untuk memberantas praktik ini.
3. Pentingnya Pendidikan Konsumen: Rendahnya literasi keuangan di kalangan konsumen berkontribusi pada banyaknya sengketa yang terjadi. Pendidikan yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam penggunaan layanan pinjol sangat penting untuk mencegah sengketa di masa mendatang.
4. Praktik Penagihan yang Perlu Diatur: Banyak konsumen melaporkan pengalaman negatif terkait praktik penagihan yang agresif. Regulasi yang lebih ketat mengenai praktik penagihan diperlukan untuk melindungi konsumen dari intimidasi dan penyalahgunaan.
5. Perlindungan Data Pribadi: Dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam pinjol, perlindungan data pribadi konsumen menjadi isu yang semakin penting. Regulasi perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa data konsumen dilindungi dengan baik.

## **5. REFERENSI**

- Hariyanto, E., & Wahyuni, S. (2020). Sosialisasi Dan Pelatihan Penggunaan Internet Sehat Bagi Anggota Badan Usaha Milik Desa ( Bumdes ) Mozaik Desa Pematang Serai. *Jurnal ABDIMAS BSI*, 3(2), 253–259.
- Nurhayati, S., Arnita, V., & Tanjung, I. U. (n.d.). *LEGAL COUNSELING ON THE EFFECT OF HR QUALITY AND WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN MANAGING MANGROVE FOREST TOURISM POTENTIAL IN*. 746–756.
- Nurhayati, S., Medaline, O., & Sari, A. K. (2022). PENATAAN ASET DAN AKSES DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT MELALUI PENDAFTARAN LAHAN SISTEMIK LENGKAP. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 4(2), 282–291.
- Ramadani, S. (2023). Protection Of Human Rights Against Female Commercial Sex Workers as Victims of Trafficking in Person Under law Number 21 of 2007 Concerning The Crime of Trafficking in Persons. *Proceeding International Seminar and Conference on Islamic Studies (ISCIS)*, 2(1).
- Sugangga, R., & Sentoso, E. H. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pinjaman Online (Pinjol) Ilegal. *Pakuan Justice Journal of Law (PAJOUJL)*, 1(1), 47–61.
- Syahrannuddin, S. H., & Suci Ramadani, S. H. (2023). CRIMINAL LAW POLICIES IN OVERCOMING CYBER CRIME IN INDONESIA. *Proceedings of The International Conference on Multi-Disciplines Approaches for The Sustainable Development*, 738–742.
- Triansyah, A., Julianti, P. N. S., Fakhriyah, N., & Afif, A. M. (2022). Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Pinjaman Online Ilegal (Studi Kasus Pinjol Ilegal Di Yogyakarta). *Cross-Border*, 5(2), 1090–1104.
- Wahyuni, S., Hariyanto, E., & Sebayang, S. (2022). Pelatihan Camtasia Pada Guru SD Panca Budi Untuk Mendukung Transformasi Digital Sekolah Masa Pandemi Covid-19. *ETHOS: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 10(1), 59–67.
- Widjaja, G. (2022). Pemahaman Konsumen Tentang Pinjaman Online (Pinjol) Di Jakarta. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 89–93.
- Zalukhu, A., Fitrianto, B., & Nurhayati, S. (2024). JURIDICAL REVIEW OF INHERITANCE PROPERTY DISPUTES REVIEWED FROM NIAS CUSTOMARY LAW CASE STUDY: GUNUNGSITOLI STATE COURT RULING NO. 84/PDT. G/2021/PN GST. *Journal of International Islamic Law, Human Right and Public Policy*, 2(2), 415–424.