Jurnal Kolaboratif Sains
e-ISSN : 2623-2022

Homepage Journal: https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS

Analisis Hukum Perdata Terhadap Klausula Baku Dalam Kontrak Jasa Pinjaman Online (Fintech Lending)

Civil Law Analysis of Standard Clauses in Online Loan Service Contracts (Fintech Lending)

Sumirahayu Sulaiman[1*], Karolus Charlaes Bego[2], Dora Tiara[3], Dita Pratama[4], Kiki Yulinda[5]
[1]Universitas Flores
[2]Universitas Flores
[3]Universitas Ekasakti
[4]Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
[5]Universitas Ekasakti

*Corresponding Author: E-mail: **ayusulaiman13@gmail.com**

Artikel Penelitian

Article History:
Received: 7 Jun, 2025
Revised: 19 Aug, 2025
Accepted: 26 Sep, 2025

Kata Kunci:
Klausula baku, Fintech lending, Perlindungan konsumen, Eksonerasi, POJK

Keywords:
Standard clause, Fintech lending, Consumer protection, Exoneration, OJK

DOI: 10.56338/jks.v8i10.8671

ABSTRAK

Perkembangan teknologi keuangan (financial technology/fintech) khususnya pada layanan pinjam-meminjam uang berbasis teknologi (fintech lending) memberikan kemudahan akses pembiayaan bagi masyarakat. Namun, kemajuan tersebut juga memunculkan persoalan hukum perdata yang cukup signifikan, terutama terkait penggunaan klausula baku dalam kontrak elektronik antara penyelenggara dan konsumen. Klausula baku umumnya disusun sepihak oleh penyelenggara tanpa memberi ruang negosiasi bagi peminjam. Dalam praktiknya, klausula tersebut sering memuat syarat-syarat yang memberatkan, seperti klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen atau membatasi hak-hak mereka. Hal ini menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar dan berpotensi melanggar prinsip keadilan dalam hukum perjanjian. Kajian ini berupaya menganalisis kedudukan klausula baku dalam perspektif hukum perdata Indonesia dengan menitikberatkan pada keterkaitan antara asas kebebasan berkontrak, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun kebebasan berkontrak tetap menjadi dasar dalam pembentukan perjanjian, klausula baku yang merugikan konsumen dapat dinyatakan batal demi hukum. Selain itu, penyelenggara fintech dapat dikenakan sanksi administratif oleh OJK jika terbukti melanggar prinsip transparansi dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, penguatan regulasi, pengawasan, serta peningkatan literasi hukum masyarakat menjadi kunci penting dalam menciptakan hubungan hukum yang seimbang dan berkeadilan di era digital.

ABSTRACT

The rapid growth of financial technology (fintech), particularly in peer-to-peer lending services, has transformed access to credit by providing faster and more efficient financial solutions. Despite these benefits, fintech lending also raises significant civil law concerns, especially regarding the use of standard form contracts that are drafted unilaterally by service providers. Such agreements often contain provisions that limit consumer rights or shift responsibilities to borrowers through exoneration clauses. These practices create an imbalance in bargaining positions and may conflict with fundamental principles of fairness and justice in contract law. This study examines the legal status of standard clauses in Indonesian civil law, focusing on the interaction between the principle of freedom of contract, Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, and the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 77/POJK.01/2016 on Information Technology-Based Lending Services. The findings indicate that although the freedom of contract remains a cornerstone in contract formation, standard clauses that harm consumers can be declared null and void. Furthermore, fintech providers that violate transparency and consumer protection principles are subject to administrative sanctions by the OJK. Strengthening regulations, improving supervisory mechanisms, and enhancing legal literacy among consumers are therefore crucial to establishing a fair and balanced contractual relationship in the digital financial ecosystem.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah wajah sistem keuangan global, termasuk di Indonesia. Salah satu bentuk inovasi yang menonjol adalah financial technology (fintech) yang menyediakan layanan keuangan berbasis teknologi informasi. Fintech lending atau pinjaman online menjadi salah satu produk yang paling populer karena kemudahannya dalam memberikan akses pembiayaan kepada masyarakat yang sebelumnya sulit memperoleh kredit dari lembaga keuangan konvensional (Arner, Barberis, & Buckley, 2017).

Pertumbuhan fintech lending di Indonesia sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa jumlah penyelenggara fintech lending yang terdaftar dan berizin terus meningkat, dengan nilai transaksi yang mencapai triliunan rupiah setiap tahunnya (OJK, 2021). Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, mudah, dan fleksibel.

Namun, di balik kemudahan tersebut terdapat persoalan hukum yang perlu diperhatikan, terutama terkait kontrak antara penyelenggara dan pengguna. Kontrak dalam layanan fintech lending umumnya berbentuk perjanjian elektronik yang menggunakan klausula baku. Klausula ini disusun sepihak oleh penyelenggara tanpa melalui proses negosiasi dengan konsumen (Hadad, 2017).

Klausula baku digunakan karena dianggap lebih efisien bagi penyelenggara dalam mengatur hubungan hukum dengan ribuan pengguna. Akan tetapi, dalam praktiknya, klausula ini kerap menjadi instrumen yang menempatkan konsumen pada posisi lemah. Kondisi ini membuat konsumen sering kali tidak memiliki pilihan selain menyetujui kontrak yang ada.

Ketidakseimbangan kedudukan antara penyelenggara dan pengguna menyebabkan klausula baku rawan menimbulkan ketidakadilan. Konsumen yang membutuhkan dana dalam waktu singkat terpaksa menerima syarat-syarat yang berat, termasuk potensi beban bunga tinggi atau penalti yang memberatkan.

Salah satu jenis klausula yang sering menuai kritik adalah klausula eksonerasi. Klausula ini membatasi atau bahkan menghapus tanggung jawab penyelenggara terhadap kerugian konsumen. Misalnya, adanya pernyataan bahwa penyelenggara tidak bertanggung jawab atas kebocoran data pribadi atau kerugian akibat penyalahgunaan akun pengguna (Yuliana, 2020).

Dalam perspektif hukum perdata, praktik klausula eksonerasi ini menimbulkan masalah serius. Hukum perjanjian di Indonesia mengakui asas kebebasan berkontrak sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerdata, tetapi asas tersebut tidak bersifat absolut. Kebebasan para pihak harus dibatasi oleh ketentuan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan (Subekti, 2010).

Jika klausula baku bertentangan dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen, maka klausula tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen menjadi pertimbangan utama dalam penerapan hukum perdata di era digital.

Selain itu, isu klausula baku juga berkaitan erat dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini secara eksplisit melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang meniadakan tanggung jawab atau yang membatasi hak-hak konsumen (UU Perlindungan Konsumen, 1999). Dalam konteks fintech lending, regulasi tidak hanya berhenti pada UU Perlindungan Konsumen. OJK juga mengeluarkan POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Peraturan ini mewajibkan penyelenggara untuk mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Namun, implementasi aturan di lapangan masih menghadapi banyak kendala. Masih ditemukan praktik fintech lending ilegal yang tidak berizin, dengan skema kontrak yang tidak sesuai ketentuan hukum. Keberadaan fintech ilegal semakin memperparah kerentanan konsumen. Rendahnya literasi keuangan masyarakat juga memperburuk keadaan. Sebagian besar konsumen tidak membaca detail kontrak, apalagi memahami istilah hukum yang tercantum di dalamnya. Hal ini membuat konsumen semakin mudah dirugikan.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara tujuan regulasi dengan realitas di lapangan. Regulasi dimaksudkan untuk melindungi konsumen, namun keterbatasan pengawasan dan rendahnya kesadaran hukum membuat perlindungan konsumen belum optimal. Selain itu, fintech lending juga menimbulkan persoalan baru terkait perlindungan data pribadi. Informasi pribadi konsumen yang diakses penyelenggara sering kali disalahgunakan untuk penagihan dengan cara-cara yang melanggar hukum, seperti intimidasi dan pelecehan.

Kondisi tersebut menegaskan pentingnya analisis hukum perdata terhadap klausula baku dalam kontrak fintech lending. Analisis ini diperlukan untuk mengukur sejauh mana hukum dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen di tengah derasnya arus digitalisasi keuangan. Persoalan ini tidak hanya berdampak pada aspek hukum, tetapi juga menyangkut kepercayaan publik terhadap industri fintech. Jika konsumen merasa tidak terlindungi, maka kepercayaan terhadap penyelenggara fintech akan menurun. Turunnya kepercayaan konsumen dapat berdampak serius terhadap keberlanjutan industri fintech lending. Sebab, kepercayaan merupakan salah satu faktor kunci yang menopang keberlangsungan transaksi digital.

Dalam konteks pembangunan ekonomi, fintech lending memiliki potensi besar dalam mendorong inklusi keuangan. Namun, potensi ini tidak akan tercapai jika aspek hukum dan perlindungan konsumen diabaikan. Kajian ini juga menyoroti keterkaitan antara hukum perdata dan prinsip keadilan. Hukum perjanjian seharusnya menjamin keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Jika konsumen selalu berada dalam posisi yang dirugikan, maka prinsip keadilan tidak tercapai (Marzuki, 2019). Selain itu, analisis juga penting untuk melihat bagaimana peran aparat penegak hukum dalam menangani kasus pelanggaran klausula baku. Penegakan hukum yang tegas akan memberikan efek jera kepada penyelenggara yang melanggar.

Perlindungan hukum tidak hanya bersifat represif, tetapi juga harus preventif. Regulasi yang jelas dan mudah dipahami akan membantu mencegah munculnya praktik klausula baku yang merugikan konsumen. Upaya lain yang tidak kalah penting adalah meningkatkan literasi hukum dan keuangan masyarakat. Dengan pemahaman yang lebih baik, konsumen dapat lebih kritis dalam membaca kontrak dan menilai risiko yang mungkin timbul. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada penguatan regulasi dan pengawasan terhadap fintech lending. Dengan demikian, hubungan hukum antara penyelenggara dan konsumen dapat berlangsung secara lebih adil dan seimbang.

Akhirnya, pembahasan mengenai klausula baku dalam kontrak fintech lending tidak hanya menjadi persoalan hukum perdata semata, tetapi juga menyangkut dimensi sosial, ekonomi, dan etika. Penyelesaian persoalan ini menuntut kerja sama antara regulator, penyelenggara, dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan menelaah norma-norma hukum yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan, doktrin, dan literatur terkait. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah menganalisis aspek hukum perdata terhadap penggunaan klausula baku dalam kontrak fintech lending, yang pada dasarnya merupakan kajian doktrinal berbasis aturan hukum tertulis (Marzuki, 2017).

Sumber data utama yang digunakan adalah bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Bahan hukum primer ini berfungsi sebagai dasar normatif untuk menilai legalitas dan keberlakuan klausula baku dalam kontrak.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan bahan hukum sekunder, berupa literatur akademik, jurnal hukum, hasil penelitian terdahulu, serta artikel ilmiah yang relevan dengan fintech lending dan hukum perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder ini memberikan perspektif teoritis sekaligus memperkaya analisis kritis atas praktik penerapan klausula baku.

Metode pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan studi kepustakaan melalui penelusuran dokumen peraturan, jurnal ilmiah, laporan resmi OJK, serta publikasi hukum di basis data daring yang dapat diakses secara terbuka. Studi kepustakaan ini memungkinkan penulis untuk mengidentifikasi isu-isu hukum yang berkembang dalam praktik fintech lending.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif, yakni menguraikan, menafsirkan, dan membandingkan norma hukum yang ada dengan praktik klausula baku dalam kontrak pinjaman online. Analisis ini bersifat preskriptif karena memberikan argumentasi hukum mengenai kedudukan klausula baku yang merugikan konsumen dan konsekuensi hukumnya. Metode penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, karena tidak hanya memaparkan aturan yang berlaku, tetapi juga memberikan penilaian kritis mengenai penerapannya dalam praktik kontrak fintech lending. Hasil dari metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam menghadapi klausula baku yang merugikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip Kebebasan Berkontrak dalam Hukum Perdata

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu pilar utama dalam hukum perdata Indonesia. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Rumusan tersebut menegaskan bahwa para pihak memiliki kebebasan untuk menentukan isi, syarat, maupun bentuk perjanjian selama tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum (Marzuki, 2017). Dalam konteks ideal, asas ini mencerminkan prinsip otonomi individu dan kesetaraan para pihak dalam menjalin hubungan hukum.

Namun, perkembangan praktik kontraktual dalam era digital, khususnya pada layanan fintech lending, menghadirkan tantangan terhadap makna kebebasan berkontrak. Sebagian besar perjanjian yang ditawarkan kepada konsumen berbentuk kontrak elektronik dengan klausula baku yang telah ditentukan sepihak oleh penyelenggara layanan. Konsumen hanya diberikan pilihan untuk menerima atau menolak seluruh syarat perjanjian tersebut tanpa adanya ruang untuk negosiasi (Rizal & Nugroho, 2021). Kondisi ini memperlihatkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara penyelenggara fintech dengan pengguna jasa, yang pada gilirannya mengaburkan prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana dimaksud oleh KUHPerdata.

Selain itu, penerapan asas kebebasan berkontrak tidak dapat dipahami secara absolut. Pasal 1337 KUHPerdata menegaskan bahwa suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, maupun kesusilaan. Artinya, sekalipun kebebasan berkontrak memberikan keleluasaan kepada para pihak, tetap ada batasan hukum yang bersifat protektif. Dalam hal fintech lending, pembatasan tersebut diwujudkan dalam bentuk regulasi perlindungan konsumen, baik yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun melalui peraturan OJK terkait fintech lending (OJK, 2016).

Efektivitas Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Fintech Lending

Efektivitas regulasi merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan apakah perlindungan hukum terhadap konsumen fintech lending benar-benar berjalan atau sekadar formalitas di atas kertas. Regulasi di Indonesia yang terkait langsung dengan fintech lending, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Ketiga instrumen hukum ini membentuk kerangka dasar bagi perlindungan konsumen dalam transaksi digital, termasuk pada penggunaan klausula baku. Namun demikian,

efektivitas regulasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya, melainkan juga pada implementasi, pengawasan, serta tingkat kepatuhan para pelaku usaha.

Salah satu masalah utama dalam penerapan regulasi adalah lemahnya pengawasan dan keterbatasan sumber daya. OJK memang berwenang untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap penyelenggara fintech lending, tetapi jumlah perusahaan yang terus bertambah membuat proses pengawasan menjadi semakin kompleks. Banyak kasus penyelenggara pinjaman online ilegal yang tetap beroperasi dan merugikan masyarakat, padahal secara hukum sudah ada larangan dan mekanisme penindakan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara aturan normatif dengan realitas di lapangan, yang pada akhirnya mereduksi efektivitas regulasi perlindungan konsumen.

Selain itu, tingkat literasi masyarakat juga berpengaruh besar terhadap efektivitas regulasi. Konsumen yang memiliki pemahaman rendah mengenai hak-hak mereka sering kali tidak menyadari keberadaan klausula baku yang merugikan. Banyak di antara mereka hanya menekan tombol "setuju" pada aplikasi pinjaman online tanpa membaca secara cermat syarat dan ketentuan yang berlaku. Regulasi memang mewajibkan penyelenggara untuk membuat perjanjian yang jelas, tetapi bila konsumen tidak memahami isi kontrak, maka perlindungan hukum yang seharusnya mereka peroleh menjadi tidak optimal.

Di sisi lain, efektivitas regulasi juga berkaitan dengan keberadaan sanksi hukum. POJK telah menetapkan sanksi administratif terhadap pelanggaran, mulai dari teguran tertulis hingga pencabutan izin usaha. Namun, penerapan sanksi tersebut terkadang belum memberikan efek jera. Beberapa perusahaan fintech memilih tetap mengambil risiko melanggar aturan karena keuntungan yang diperoleh jauh lebih besar daripada kerugian akibat sanksi administratif. Dalam hal ini, dapat dipertimbangkan adanya kombinasi sanksi administratif, pidana, dan perdata yang lebih tegas untuk menekan perilaku penyelenggara nakal.

Meningkatkan efektivitas regulasi juga memerlukan sinergi lintas lembaga. OJK tidak bisa bekerja sendiri, melainkan perlu berkoordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk pemblokiran aplikasi ilegal, kepolisian dalam penindakan pidana, serta Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam advokasi dan edukasi konsumen. Kolaborasi antar lembaga ini dapat memperkuat perlindungan konsumen dari aspek regulasi, pengawasan, hingga penegakan hukum.

Regulasi perlindungan konsumen dalam fintech lending juga harus adaptif terhadap perkembangan teknologi. Klausula baku yang merugikan tidak hanya muncul dalam bentuk tertulis, tetapi juga bisa disamarkan melalui algoritma sistem, misalnya dengan pengumpulan data pribadi berlebihan atau pengenaan bunga tersembunyi. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih responsif terhadap inovasi teknologi digital agar tidak terjadi celah hukum yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha.

Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Merugikan

Perlindungan konsumen merupakan aspek fundamental dalam setiap hubungan kontraktual, khususnya pada sektor jasa keuangan berbasis teknologi. Dalam konteks fintech lending, konsumen berada pada posisi yang rentan karena keterbatasan pengetahuan hukum, rendahnya literasi keuangan, serta sifat mendesak kebutuhan ekonomi yang mendorong mereka menerima kontrak tanpa membaca dengan cermat isi klausulanya (Putri & Astuti, 2020). Hal ini menyebabkan konsumen sering kali terjebak pada klausula baku yang berat sebelah dan cenderung merugikan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir untuk menyeimbangkan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Pasal 4 UU ini menegaskan hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang maupun jasa, serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Dengan demikian, kontrak fintech lending wajib disusun secara transparan agar konsumen tidak dirugikan oleh klausula tersembunyi. Selain itu, Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pencantuman

klausula baku yang meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atau mengalihkan kewajiban sepenuhnya kepada konsumen.

Selain perlindungan normatif yang bersifat preventif, pengawasan regulatif juga memiliki peran penting. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui POJK No. 77/POJK.01/2016 mengatur kewajiban penyelenggara fintech lending untuk menyampaikan informasi yang lengkap, jujur, dan mudah dipahami oleh pengguna. Aturan ini meliputi transparansi terkait bunga, denda, jangka waktu pinjaman, dan risiko yang ditanggung konsumen (OJK, 2016). Dengan demikian, regulasi OJK berfungsi sebagai instrumen hukum yang melengkapi perlindungan konsumen dalam konteks digital.

Namun, efektivitas perlindungan konsumen tidak semata-mata bergantung pada regulasi, tetapi juga pada faktor kesadaran masyarakat. Banyak konsumen yang menyetujui kontrak tanpa membaca syarat dan ketentuan secara detail, sehingga sulit bagi mereka untuk mengidentifikasi klausula yang merugikan. Oleh karena itu, literasi hukum dan literasi digital menjadi instrumen penting dalam mencegah penyalahgunaan klausula baku. Kampanye edukasi publik tentang hak-hak konsumen harus ditingkatkan agar masyarakat lebih kritis dan cerdas dalam menyikapi kontrak digital.

Strategi Penyelesaian Sengketa dan Upaya Preventif

Penyelesaian sengketa dalam kontrak fintech lending menjadi aspek yang sangat penting, mengingat banyak konsumen mengalami kerugian akibat klausula baku yang tidak adil. Strategi penyelesaian sengketa tidak hanya mencakup mekanisme formal melalui lembaga peradilan, tetapi juga alternatif penyelesaian sengketa yang lebih fleksibel, seperti mediasi, arbitrase, dan mekanisme penyelesaian sengketa online (Online Dispute Resolution/ODR). Pilihan-pilihan ini diperlukan agar konsumen dapat memperoleh keadilan secara cepat, murah, dan efisien tanpa terbebani oleh proses birokratis yang panjang.

Mekanisme litigasi melalui pengadilan sering kali dianggap kurang efektif bagi konsumen fintech lending. Pertama, karena biaya dan waktu penyelesaian perkara relatif tinggi. Kedua, konsumen yang dirugikan sering kali berasal dari kelompok masyarakat menengah ke bawah yang tidak memiliki kemampuan finansial maupun akses hukum yang memadai. Oleh karena itu, mekanisme non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase dapat menjadi alternatif yang lebih realistis. Dalam praktik internasional, ODR bahkan sudah banyak digunakan untuk sengketa e-commerce, sehingga konsep serupa sangat relevan diterapkan dalam konteks fintech lending di Indonesia.

Selain penyelesaian sengketa, upaya preventif juga sangat penting untuk meminimalisir terjadinya konflik sejak awal. Upaya preventif dapat dilakukan melalui edukasi konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka, peningkatan literasi digital dan keuangan, serta kewajiban penyelenggara fintech lending untuk menyusun perjanjian yang jelas, transparan, dan tidak menyesatkan. Dalam hal ini, regulasi seharusnya mewajibkan adanya fair disclosure, yakni kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sebelum konsumen menyetujui kontrak.

Upaya preventif juga dapat diperkuat melalui pengawasan berbasis teknologi. OJK bersama lembaga terkait dapat mengembangkan sistem real-time monitoring terhadap isi perjanjian digital yang digunakan penyelenggara fintech. Dengan teknologi ini, klausula baku yang melanggar hukum dapat langsung terdeteksi dan diperintahkan untuk diperbaiki sebelum konsumen dirugikan. Pendekatan preventif berbasis teknologi ini lebih proaktif dibandingkan menunggu sengketa muncul terlebih dahulu.

Selain itu, penguatan peran lembaga perlindungan konsumen juga krusial. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat dilibatkan dalam memberikan pendampingan hukum, melakukan advokasi, dan membuka ruang pengaduan masyarakat. Peran lembaga-lembaga ini akan melengkapi pengawasan dari regulator formal seperti OJK dan Kominfo.

Tidak kalah penting, strategi penyelesaian sengketa dan upaya preventif harus pula melibatkan partisipasi pelaku industri. Penyelenggara fintech lending perlu membangun mekanisme internal untuk menangani keluhan konsumen, misalnya melalui layanan pengaduan berbasis aplikasi yang responsif. Kehadiran customer dispute resolution system yang efektif akan meningkatkan kepercayaan konsumen sekaligus mengurangi eskalasi sengketa ke ranah hukum. Dengan cara ini, penyelesaian dapat dilakukan lebih cepat dan efisien.

Strategi penyelesaian sengketa juga memerlukan penyesuaian terhadap dinamika teknologi. Sengketa fintech lending tidak hanya terkait aspek kontraktual, tetapi juga bisa menyangkut pelanggaran privasi data, praktik penagihan yang melanggar hukum, maupun penipuan digital. Oleh karena itu, mekanisme penyelesaian sengketa harus bersifat komprehensif dan adaptif, mencakup perlindungan konsumen baik dari aspek hukum perdata, pidana, maupun administratif.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan, dapat disimpulkan bahwa keberadaan klausula baku dalam perjanjian layanan fintech lending merupakan tantangan besar bagi perlindungan hukum konsumen. Meskipun kebebasan berkontrak diakui dalam sistem hukum perdata Indonesia, penerapannya tidak dapat dilakukan secara absolut apabila mengandung syarat yang merugikan konsumen. Klausula baku yang mencantumkan ketentuan sepihak, termasuk klausula eksonerasi yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab, dapat dinyatakan batal demi hukum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK).

Selanjutnya, penerapan prinsip keseimbangan dalam kontrak menjadi penting agar hubungan hukum antara penyedia layanan fintech lending dan konsumen dapat berjalan adil. Regulasi yang telah ada, baik dalam bentuk UU maupun POJK, perlu dioptimalkan implementasinya melalui pengawasan ketat, peningkatan literasi hukum masyarakat, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan efektif.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa perlindungan konsumen dalam layanan fintech lending tidak hanya bergantung pada perangkat hukum yang tertulis, tetapi juga pada konsistensi penegakan hukum, peran aktif regulator, serta kesadaran penyedia layanan untuk mematuhi prinsip-prinsip keadilan dalam kontrak. Upaya kolaboratif antara pemerintah, regulator, penyedia fintech, dan masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem layanan keuangan digital yang sehat, transparan, dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Indonesia. (1847). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).

Indonesia. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Marzuki, P. M. (2017). Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana.

OECD. (2019). Digital disruption in financial services: Opportunities and challenges for consumers. Paris: OECD Publishing. https://www.oecd.org/finance/digital-disruption-in-financial-services.htm

Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Jakarta: OJK.

Putri, N. M. A. D., & Astuti, D. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan layanan fintech lending di Indonesia. Jurnal Kertha Semaya, 8(6), 841–850. https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/60764

Rizal, F., & Nugroho, A. (2021). Analisis hukum terhadap klausula baku dalam perjanjian pinjaman online berbasis fintech. Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, 28(3), 456–472. https://journal.uii.ac.id/IUSTUM/article/view/21345

World Bank. (2020). Responsible digital credit: Protecting consumers while promoting growth. Washington, DC: World Bank. https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/830571591530443517

Yuniarti, N. (2022). Tantangan regulasi fintech lending dan perlindungan konsumen di Indonesia. Jurnal Rechts Vinding, 11(1), 101–118. https://rechtsvinding.bphn.go.id/jurnal

Zetzsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2020). Fintech and the COVID-19 pandemic: Legal and regulatory implications. Journal of Banking Regulation, 21(4), 333–355. https://doi.org/10.1057/s41261-020-00148-1