

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSUL BAKU YANG MERUGIKAN PADA LAYANAN PINJAMAN ONLINE BERBASIS APLIKASI

Ramlin Ahmad^{1*}, Renytha Mariana Hengkenang², Maura Amanda³

^{1*} Ramlin Ahmad; Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Bhakti Asih Tangerang, Tangerang, Indonesia, Email: ramlinahmad159@gmail.com

² Renytha Mariana Hengkenang; Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Bhakti Asih Tangerang, Tangerang, Indonesia, Email: marianarenytha@gmail.com

³ Maura Amanda Putri; Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Bhakti Asih Tangerang, Tangerang, Indonesia, Email: mauraamanda2911@gmail.com

* Penulis Korespondensi: ramlinahmad159@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel

Diterima: 2 Februari 2026

Direvisi: 5 Maret 2026

Diterima: 28 Maret 2026

Diterbitkan: Maret 2026

Keywords:

Consumer Protection; Standard Clauses; Online Lending.

DOI:

<https://doi.org/10.51826/perahu.v14i1.1834>

Abstract

The rapid development of online loan (Pinjol) services in Indonesia has been accompanied by widespread use of detrimental standard clauses in consumer agreements. This normative legal research aims to (1) identify the forms of unfair standard clauses in online loan agreements, (2) analyze their legal compliance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and OJK Regulation Number 30 of 2024, and (3) formulate effective legal protection and dispute resolution for consumers. The results show that exoneration clauses and liability transfer clauses to third parties (e.g., debt collectors) are the most common forms of detrimental clauses. These clauses violate Article 18 of the UUPK and the principle of good faith in contracts, making them void by law. The study concludes that there is a significant gap between the legal framework and its implementation. A comprehensive approach is needed, including strengthening ex-ante supervision by OJK, standardizing contracts, empowering vulnerable consumers, and creating integrated, accessible dispute resolution mechanisms to build a fair and transparent digital lending ecosystem.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial (fintech) telah membawa transformasi pada sektor jasa keuangan, termasuk tumbuhnya layanan pinjaman online (pinjol) di Indonesia yang menawarkan akses permodalan cepat dan mudah.¹ Namun, pertumbuhan eksponensial ini diiringi dengan maraknya praktik penggunaan klausul baku yang merugikan konsumen.² Klausul baku, yang dipersiapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, bersifat mengikat dan seringkali menjadi alat untuk melemahkan hak-hak dasar konsumen.³ Bentuk yang paling banyak merugikan adalah klausul eksonerasi (pembebasan tanggung jawab pelaku usaha) dan klausul pengalihan tanggung jawab kepada pihak ketiga seperti debt collector.⁴ Praktik ini menciptakan ketidakseimbangan struktural dan memanfaatkan asimetri informasi antara pelaku usaha dan konsumen.

Meskipun kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia telah memadai, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPERDATA), dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 30 Tahun 2024, implementasi di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara hukum formal (*law in books*) dengan praktik (*law in action*).⁵ Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini

bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi bentuk-bentuk klausul baku merugikan dalam perjanjian pinjol; (2) menganalisis tinjauan hukum terhadap klausul tersebut berdasarkan UUPK, KUHPERDATA, dan POJK No. 30 Tahun 2024; serta (3) merumuskan upaya penyelesaian sengketa dan rekomendasi perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen, khususnya kelompok rentan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori hukum dengan mengonfirmasi asimetri informasi dan ketimpangan kekuatan tawar dalam ekonomi digital serta menjembatani kesenjangan antara hukum

¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Statistik Fintech Lending Periode April 2025, hlm. 1.

² Sari & Wijaya, Implikasi Hukum Pencantuman Klausula Baku..., hlm. 80

³ Pasal 1 Angka 10 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

⁴ Fahri, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen..., hlm. 115.

⁵ Nugroho, Pengaturan Layanan Pinjaman Online..., hlm. 60.

formal dan praktik melalui solusi inovatif berbasis teknologi dan regulasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual.⁶ Jenis penelitian adalah penelitian kepustakaan (*library research*) yang bersifat yuridis normatif. Data yang digunakan sebagian besar berupa data sekunder, terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.⁷ Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar 1945, KUHPerdata (khususnya Buku III tentang Perikatan), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 30 Tahun 2024, serta peraturan perundang-undangan terkait lainnya.⁸ Bahan hukum sekunder mencakup buku teks, jurnal ilmiah, karya ilmiah, (tesis, disertasi), dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia. Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dan kajian pustaka (*literature review*) dengan teknik baca-catat dan analisis dokumen perjanjian pinjaman online.

Analisis data dilakukan secara kualitatif normatif melalui beberapa tahap: interpretasi hukum (*legal interpretation*) terhadap ketentuan peraturan, konstruksi hukum (*legal construction*) untuk menghubungkan peraturan dengan permasalahan klausul baku, evaluasi hukum (*legal evaluation*) untuk menguji kesesuaian klausul dengan hukum yang berlaku, dan argumentasi hukum (*legal argumentation*) untuk menyusun kesimpulan dan rekomendasi.⁹ Analisis juga melibatkan studi perbandingan dengan praktik regulasi di yurisdiksi lain seperti Inggris dan Australia untuk mengidentifikasi *best practices* yang dapat diadopsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk-Bentuk Klausul Baku yang Merugikan dalam Perjanjian Pinjol

Hasil identifikasi terhadap berbagai perjanjian pinjaman online menunjukkan tiga bentuk utama klausul baku yang merugikan konsumen.¹⁰ *Klausul Eksonerasi*: Klausul ini membebaskan pelaku usaha dari segala bentuk tanggung jawab atas kerugian yang timbul, termasuk akibat gangguan sistem, kesalahan teknis, keterlambatan transfer, atau *force*

⁶ Lihat Bab 4.4 dalam karya ilmiah asli, hlm. 112-122

⁷ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, hlm. 35.

⁸ Ibid., hlm. 24-25.

⁹ UUD 1945; KUHPerdata Buku III; UU No. 8/1999; POJK No. 30/2024.

¹⁰ Karya ilmiah asli, hlm. 26

majeure.¹¹ Contohnya: "Penyedia Layanan tidak bertanggung jawab atas segala kerugian akibat gangguan sistem atau koneksi internet."¹² Klausul ini mengalihkan risiko bisnis normal kepada konsumen dan bertentangan dengan asas tanggung jawab pelaku usaha serta Pasal 18 UUPK.

Klausul Pengalihan Tanggung Jawab: Klausul ini mengalihkan kewenangan dan tanggung jawab penagihan kepada pihak ketiga (debt collector) dan melepaskan pelaku usaha dari pertanggungjawaban atas metode penagihan yang digunakan.¹³ Contoh: "Penyedia Layanan berhak mengalihkan hak penagihan kepada mitra penagihan dan tidak bertanggung jawab atas metode yang dilakukan mitra tersebut."¹⁴ Klausul ini melanggar prinsip *vicarious liability* dan Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum.

Klausul Pemberian Wewenang Sepihak dan Ketidaktransparanan: Klausul ini memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengubah syarat pokok perjanjian (seperti suku bunga dan biaya) secara sepihak kapan saja tanpa pemberitahuan jelas.¹⁵ Perubahan dianggap disetujui jika konsumen terus menggunakan layanan. Penyampaian klausul ini sering tidak transparan, disembunyikan dalam dokumen panjang (*contract burial*) dan menggunakan bahasa hukum yang kompleks, sehingga menghambat *informed consent*.¹⁶

2. Tinjauan Hukum terhadap Klausul Baku Merugikan

Analisis hukum menunjukkan bahwa klausul-klausul tersebut secara substantif bertentangan dengan kerangka hukum yang berlaku.¹⁷ *Pertentangan dengan UUPK*: Klausul eksonerasi dan pengalihan tanggung jawab secara langsung melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g UUPK yang melarang pengalihan atau peniadaan tanggung jawab pelaku usaha.¹⁸ Klausul perubahan sepihak juga melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf b dan d. Berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK, setiap klausul yang bertentangan dinyatakan batal demi hukum, artinya klausul tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak mengikat konsumen.¹⁹

Kesesuaian dengan POJK No. 30 Tahun 2024: POJK terbaru ini memperkuat aspek

¹¹ Ibid., hlm. 28.

¹² Ibid., hlm. 63–68.

¹³ Ibid., hlm. 30–41.

¹⁴ Ibid., hlm. 30.

¹⁵ Contoh klausul hipotetis dalam karya ilmiah asli, hlm. 30.

¹⁶ Pasal 18 UUPK.

¹⁷ Karya ilmiah asli, hlm. 33.

¹⁸ Contoh klausul hipotetis dalam karya ilmiah asli, hlm. 33.

¹⁹ Pasal 1365 KUHPerdata

transparansi dan larangan praktik tidak adil (Pasal 10 dan 11).²⁰ Namun, terdapat kesenjangan (*regulatory gap*) karena POJK tidak secara eksplisit mengulang prinsip "batal demi hukum" dari UUPK dan lebih menekankan sanksi administratif daripada pembatalan perdata, menciptakan dualisme dalam penegakan hukum.²¹

Cacat Hukum Menurut KUHPperdata: Perjanjian yang mengandung klausul merugikan dapat cacat menurut Pasal 1320 KUHPperdata.²² Pertama, syarat "sepakat" tidak terpenuhi karena tidak adanya *informed consent* akibat asimetri informasi dan *dark patterns*. Kedua, syarat "sebab yang halal" tidak terpenuhi karena klausul bertentangan dengan UUPK (hukum yang berlaku) dan ketertiban umum. Dengan demikian, perjanjian dapat dibatalkan (*voidable*) atau bahkan batal demi hukum (*void*).²³

3. Upaya Penyelesaian Sengketa dan Rekomendasi Perlindungan Hukum

Evaluasi terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang ada (pengaduan ke OJK, mediasi BPSK, gugatan perdata) menunjukkan efektivitas yang terbatas, dengan waktu penyelesaian panjang, biaya tinggi, dan asimetri sumber daya antara konsumen dan pelaku usaha.²⁴ Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan pendekatan komprehensif yang meliputi:

- a. *Penguatan Regulasi dan Pengawasan Ex-Ante*: OJK perlu menerapkan Pre-approval dan standarisasi kontrak baku, serta mekanisme pengawasan berbasis regtech seperti algorithmic audit dan real-time compliance monitoring.²⁵
- b. *Reformasi penegakan hukum ex-post*: Diperlukan system sanksi administratif progresif dan terdeteren (berbasis presentase, *turnover*), serta mempermudah akses konsumen ke *class action*, dengan pembalikan beban pembuktian untuk kasus tertentu.²⁶
- c. *Inovasi Mekanisme Penyelesaian Sengketa*: Membangun *Fintech Ombudsman Service Indonesia (FOSI)* yang terinegaris digital, serta *small claims court* khusus untuk sengketa bernilai kecil.²⁷
- d. *Perlindungan Khusus Konsumen Rentan*: Menerapkan kerangka regulasi difrensial, standa desain antar muka yang inklusif, program edukasi literasi finansial-hukum yang mudah

²⁰ Karya ilmiah asli, hlm. 39.

²¹ Ibid., hlm. 39-40.

²² Ibid., hlm. 51-62.

²³ Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g UUPK.

²⁴ Pasal 18 ayat (3) UUPK

²⁵ POJK No. 30/2024, Pasal 10 dan 11.

²⁶ Karya ilmiah asli, hlm. 56-57.

²⁷ Pasal 1320 KUHPperdata

diakses, dan system pengaduan multichannel bagi kelompok rentan secara ekonomi, demografi, dan digital.²⁸

KESIMPULAN

Meskipun Indonesia telah memiliki landasan hukum yang memadai, perlindungan konsumen dari klausul baku merugikan dalam layanan pinjaman online masih menghadapi tantangan serius. Bentuk- bentuk klausul eksonerasi, pengalihan tanggung jawab, dan pemberian wewenang sepihak yang tidak transparan masih lazim ditemukan dan secara hukum telah nyata-nyata bertentangan dengan UUPK (Pasal 18), asas itikad baik dalam KUHPerdara, serta semangat POJK No. 30 Tahun 2024. Kesenjangan antara hukum formal dan implementasi di lapangan, serta ketidakefektifan mekanisme penyelesaian sengketa yang ada, memperparah ketidakberdayaan konsumen, terutama kelompok rentan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan terintegrasi yang meliputi harmonisasi regulasi, penguatan pengawasan *ex-ante* dan *ex-post* oleh OJK, inovasi penyelesaian sengketa yang mudah diakses, serta pemberdayaan konsumen melalui edukasi dan desain platform yang inklusif. Hanya dengan demikian ekosistem pinjol yang adil, transparan, dan berkelanjutan dapat terwujud, mendukung inovasi keuangan digital tanpa mengorbankan hak-hak dasar konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahri, M. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Fintech Lending dari Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standar. *Jurnal Hukum Bisnis*, 45(2), 112–130.
- Financial Conduct Authority. (2021). *Unfair Contract Terms Guidance*. London: FCA.
- Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.
- Indonesia. (2024). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 30 Tahun 2024 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*.
- Nugroho, B. A. (2024). Pengaturan Layanan Pinjaman Online Berbasis Teknologi Informasi Pasca Terbitnya POJK No. 30 Tahun 2024. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 21(1), 55–75.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2024). *Statistik Fintech Lending Periode April 2025*.
- Sari, D. P., & Wijaya, A. (2022). Implikasi Hukum Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Pinjaman Online Terhadap Konsumen. *Jurnal Mimbar Hukum*, 34(1),

²⁸ Karya ilmiah asli, hlm. 59