

## MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI ATAS GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE

Oleh:

**I Gede Satya Putra Wibawa<sup>1</sup>**

**Kadek Agus Sudiarawan<sup>2</sup>**

Universitas Udayana

Alamat: JL. Pulau Bali No.1, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali  
(80114).

Korespondensi Penulis: [satyaputrawibawa4@gmail.com](mailto:satyaputrawibawa4@gmail.com),  
[agus\\_sudiarawan@unud.ac.id](mailto:agus_sudiarawan@unud.ac.id).

**Abstract.** *In this scientific research aims to determine the legal protection that must be given to customers who have online loans and to analyze the process of resolving default disputes over defaults. In this scientific research using legislation and conceptual regulations. The study shows that there are two types of legal protection for disputing parties: preventive protection, in which service providers seek to protect consumers before disputes occur by applying basic principles to protect consumers. Repressive protection, on the other hand, aims to resolve disputes caused by the debtor's negligence or misbehavior by following up on complaints. The Internal Dispute Resolution (IDR) mechanism is used by financial services industry players to handle customer complaints. For this process to be marketable, the language used must be easy for customers to understand. Financial Services Authority Complaint Resolution Facility Customers can more easily submit information or complaints via website, letter or email to OJK as all requests must be submitted in writing and contain correct personal data or additional documents that can be used as evidence. Thus, OJK can conduct online consultations. In addition, OJK also checks whether there is a judicial institution or other conflict resolution institution handling the issue submitted to OJK.*

**Keywords:** *Legal Protection, Default, Dispute Resolution.*

# MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI ATAS GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE

**Abstrak.** Dalam penelitian ilmiah ini bertujuan menentukan perlindungan hukum yang harus diberikan kepada pelanggan. yang memiliki pinjaman *online* dan untuk menganalisis proses penyelesaian sengketa wanprestasi atas gagal bayar. Di dalam penelitian ilmiah ini menggunakan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Studi menunjukkan bahwa ada dua jenis perlindungan hukum bagi pihak yang bersengketa: perlindungan preventif, di mana penyelenggara pelayanan berusaha untuk melindungi konsumen sebelum sengketa terjadi dengan menerapkan prinsip dasar untuk melindungi konsumen. Perlindungan represif, di sisi lain, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang disebabkan oleh kelalaian atau perilaku tidak baik debitur maka dilakukan permohonan menindaklanjuti pengaduan. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Internal (IDR) digunakan oleh pelaku industri jasa keuangan untuk menangani pengaduan nasabah. Agar proses ini dapat dipasarkan, bahasa yang digunakan harus mudah dipahami nasabah. Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Otoritas Jasa Keuangan Nasabah dapat lebih mudah menyampaikan informasi atau pengaduan melalui situs web, surat, atau email kepada OJK karena semua permohonan harus disampaikan secara tertulis dan memuat data pribadi yang benar atau dokumen tambahan yang dapat digunakan sebagai bukti. Dengan demikian, OJK dapat melakukan konsultasi secara daring. Selain itu, OJK juga memeriksa apakah ada lembaga peradilan atau lembaga penyelesaian konflik lain yang menangani masalah yang diajukan ke OJK.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Wanprestasi, Penyelesaian Sengketa.

## LATAR BELAKANG

Pinjaman online atau pinjol adalah salah satu layanan yang memfasilitasi peminjaman dana melalui platform digital. Berhubungan dengan Layanan Pinjaman Online. POJK Nomor 77/POJK.01/2016 mengatur pinjol. pelayanan peminjaman uang ini beroperasi melalui platform daring yang menandatangani kontrak pinjaman dalam mata uang rupiah antara peminjam dan pemberi pinjaman, sebagaimana tercantum dalam Bab I Ayat (3) Pedoman Layanan Keuangan. Seiring teknologi berkembang pesat, di Indonesia telah ada layanan berupa pinjol yang disebut sebagai *financial technology*, disebut sebagai *financial technology*. Bantuan keuangan yang diberikan oleh instansi sektor keuangan secara online atau daring dikenal sebagai pinjol. Dengan mengunduh aplikasi di *Appstore* atau *Playstore*, mendapatkan pinjaman online sangat mudah saat ini

dengan smartphone. Banyak aplikasi pinjaman online yang sah dapat ditemukan di Playstore di Indonesia, Dibandingkan dengan bank, koperasi simpan pinjam, dan perusahaan pinjaman lainnya, masyarakat lebih banyak menggunakan aplikasi pinjaman online.

Terutama di bidang teknologi informasi yang memberikan berbagai kemudahan dan manfaat untuk menjalankan tugas, teknologi masa kini memiliki pengaruh yang signifikan pada kehidupan sehari-hari masyarakat. Fintech tengah marak di Indonesia, terlebih khususnya untuk pinjol. Individu yang sangat membutuhkan dana tetapi tidak memiliki akses ke layanan perbankan pada umumnya dapat memperolehnya melalui pinjol ini. pinjol mempermudah proses peminjaman dan peminjaman karena semuanya dilakukan secara daring. Meningkatnya kebutuhan akan layanan keuangan, dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat akan kemudahan akses kredit, mendorong perkembangan layanan ini. Mengajukan pinjaman dulunya merupakan proses yang memakan waktu dengan banyak persyaratan yang rumit sebelum munculnya pinjaman internet. Namun, pinjol telah membuat semuanya menjadi lebih mudah dan cepat. Proses pengajuan pinjaman mungkin semudah mengisi formulir online dan mengunggah setumpuk dokumen.

Banyak orang tidak dapat menggunakan teknologi dengan tepat. Apabila penggunaan teknologi yang tepat, sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, berpotensi untuk meningkatkan kehidupan manusia secara substansial. Namun, ada sejumlah aspek negatif yang mungkin timbul dari penyalahgunaannya. Ketersediaan pinjaman online yang meluas dan contoh pinjaman online merupakan salah satu sisi buruk penggunaan teknologi informasi. Orang-orang kehilangan kepercayaan pada masyarakat ketika mereka mendengar tentang kasus penipuan pinjaman online, terlepas dari bagaimana perasaan mereka tentang topik tersebut. Bagaimana syarat ketentuan tentang mendapatkan pinjaman online bisa lebih sederhana? Nomor telepon serta gambar identitas mungkin cukup untuk memperoleh pinjaman bagi orang-orang tertentu.<sup>1</sup> Janji akses mudah dan cepat ke dana tambahan merupakan nilai jual utama untuk aplikasi pinjaman online ini. Di sisi lain, hal itu berdampak buruk pada orang-orang tertentu.

---

<sup>1</sup> Mabsuti & Robby Nurtresna, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pinjaman Oline Dalam Sistem Hukum Indonesia", *Indonesia Journal Of Law And Social-Political Governance* 2, No. 1 (2022): 235-243.

# **MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI ATAS GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE**

Semuanya berawal dari praktik penagihan utang yang tidak jujur, termasuk penggunaan ancaman, intimidasi, serta pemerasan. bahwa pinjol memiliki uku bunga sangat besar dan mungkin sulit untuk dilunasi. Akibatnya, masyarakat harus berhati-hati dan mempelajari syarat dan ketentuan sebelum menggunakan bisnis pinjaman online apa pun. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang untuk mengimbangi kepentingan konsumen dan pelaku usaha agar fintech adil dan sehat. Berhubungan dengan penjelasan tersebut, penulis terdorong dalam menerbitkan jurnal penelitian ini yang berjudul “**MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI ATAS GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE**”.

## **Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan uraian yang telah dijelaskan, beberapa masalah akan dibahas di penulisan ilmiah ini, di antaranya:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum yang harus diberikan kepada konsumen pinjaman *online*?
2. Bagaimanakah Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi apabila gagal bayar Pinjaman *Online*?

## **Tujuan Penulisan**

Penulis ingin memahami kepastian hukum mengenai perlindungan hukum konsumen pinjaman online berdasarkan perundang-undangan Indonesia saat ini. tujuannya ialah untuk meningkatkan pengetahuan tentang prosedur penyelesaian sengketa wanprestasi jika pembayaran pinjaman *online* gagal dilakukan.

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi dalam penelitian mengacu pada langkah-langkah yang direncanakan untuk melakukan penelitian, pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan informasi untuk tujuan tertentu. Prinsip-prinsip ilmiah rasionalitas, eksperimen, dan metodis membentuk dasar dari pendekatan penelitian ini. Penelitian ini mengambil pendekatan hukum terhadap studi hukum normatif yang menggunakan teori pendekatan konseptual dan pendekatan peraturan perundang-undangan. Hukum Primer adalah studi literatur dengan

menerapkan analisa deskriptif kualitatif, dan teknik pengumpulan data yang dipakai ialah yang diakui oleh hukum.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum Yang Harus Diberikan Kepada Konsumen Pinjaman *Online***

Bisnis pinjol memiliki landasan hukum yang kuat berkat PBI Nomor 19/12/PBI/2017 tahun 2017, yang membahas undang-undang perlindungan konsumen dan penggunaan teknologi finansial dalam perjanjian pinjaman daring. Kedua aturan ini akan berguna bagi bisnis saat mereka beradaptasi dengan teknologi finansial baru yang muncul di pasaran. Kontrak elektronik yang digunakan dalam kredit daring mencakup semua perjanjian antara kreditur dan peminjam. "dilaksanakan" menggunakan sistem elektronik atas dasar Pasal 1 Ayat 17 Undang-Undang ITE. Para pihak terikat secara hukum oleh ketentuan kontrak elektronik yang menentukan transaksi online atau elektronik (Pasal 18, Ayat 1) dari UU ITE. Dalam hal ini membuktikan keabsahan kontrak elektronik. Jadi, dapat dikatakan bahwa karakteristik perjanjian atau kontrak yang umum identik dengan karakteristik transaksi yang mengikat yang berkembang menjadi perjanjian dan, kemudian, menjadi kontrak elektronik. Karena syarat-syaratnya ditetapkan dalam kontrak atau akta elektronik, bukan akta notaris atau akta asli, dokumen semacam ini disebut akta privat dan digunakan dalam transaksi kredit daring. Meskipun kontrak elektronik mungkin merupakan akta privat, pembuktian dokumen semacam itu lebih lemah daripada akta asli. Tindakan tersebut cacat setidaknya dalam dua hal. Pertama-tama, tidak adanya saksi mata membuat pembuktian kejahatan menjadi sangat sulit.

Lebih jauh, akta privat harus dibuktikan di pengadilan jika salah satu pihak menggugat tanda tangan pihak lain. Operasi kredit yang dilakukan oleh perusahaan fintech PTP hanya sebaik perjanjian kredit yang menjadi bagiannya.<sup>2</sup> Subjek dan tujuan perjanjian didefinisikan berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata. Tidak adanya salah satu dari unsur-unsur ini membuat kontrak menjadi tidak sah. Suatu perjanjian harus memenuhi empat kriteria sebelum dapat dianggap sah yakni:

1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya.

---

<sup>2</sup> Dharu, T., Tuti Muryati, D., & Heru Nuswanto, A. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Pinjaman Online. *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang* 7 (2), 595-596.

## MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI ATAS GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu pokok persoalan tertentu
4. Suatu sebab yang tidak terlarang. Agar sah, suatu kesepakatan tidak boleh melanggar aturan apa pun tentang moralitas publik, hukum, atau ketertiban. KUH Perdata dalam pasal 1335 menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat dengan maksud untuk melakukan penipuan atau perbuatan melawan hukum adalah batal demi hukum. Menurut KUH Perdata pada pasal 1338 semua kesepakatan harus dirancang dengan niat baik.

Caveat Camptor, teori perlindungan konsumen yang menjadi dasar sengketa, menyatakan bahwa konsumen tidak dapat dipisahkan dari keberadaan pelaku industri pinjaman daring.<sup>3</sup> Sistem perlindungan hukum konsumen bersifat otonom dan tidak dipengaruhi oleh pihak mana pun, menurut Pasal 1 Angka 1 UU OJK. Hal ini meliputi semua badan yang diberi wewenang dan tanggung jawab pengaturan untuk pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. Peraturan yang berkaitan dengan OJK Nomor 1/POJK.07.2013 memberikan gambaran singkat yakni tujuan perlindungan konsumen, yang meliputi peningkatan daya beli konsumen, pengembangan sistem yang andal, dan penyadaran kepada pelaku usaha, perlindungan konsumen sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan publik pada sektor jasa keuangan.

Didalam penyelenggaraan pinjaman online dari kedua belah pihak, ada proses pengaduan untuk menyelesaikan sengketa. Ada dua jenis perlindungan hukum bagi pihak yang bersengketa: perlindungan preventif, di mana penyelenggara pelayanan berusaha untuk melindungi konsumen sebelum sengketa terjadi dengan menerapkan prinsip dasar untuk melindungi konsumen. Perlindungan represif, di sisi lain, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang disebabkan oleh kelalaian atau perilaku tidak baik debitur maka dilakukan permohonan menindaklanjuti pengaduan menurut Pasal 14 Peraturan Jasa Keuangan dan Pasal 25 POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen pada Sektor Jasa Keuangan, pengaduan terhadap penyelenggaraan dari kreditur yang tidak mencapai kesepakatan dapat diselesaikan baik di pengadilan maupun di luar pengadilan. Berdasarkan Pasal 1267 Konstitusi Republik Indonesia, perdata

---

<sup>3</sup> Amir Hidayatul Putra dan Waluyo. 2023. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pinjaman Online Berkeadilan dan Kepastian Hukum. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, Volume 11, Nomor 1, 2023. (124)

penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur untuk hak-hak kreditur sebagai upaya hukum sebagai akibat dari pelanggaran perjanjian. Upaya tersebut mengharuskan adanya penandatanganan perjanjian dan pembayaran ganti rugi, atau dalam hal terjadi perjanjian antara kedua belah pihak, pembatalan perjanjian dan pembayaran ganti rugi.

Selain POJK pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi dapat memberikan perlindungan hukum kepada debitur teknologi finansial peer to peer lending; POJK ini juga mengatur konsumen sektor jasa keuangan. Ini karena lembaga pembiayaan yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan menggunakan teknologi berbasis keuangan. Angka 15 Pasal 1 mendefinisikan lembaga pembiayaan sebagai suatu perusahaan yang melakukan kegiatan dalam bentuk pembiayaan dengan tujuan menyediakan dana atau barang modal menurut peraturan perundang-undangan lembaga pembiayaan.

Pasal 2 POJK mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan mengacu pada lima prinsip utama, termasuk:

1. Transparansi
2. Perlakuan adil
3. kehandalan
4. Privasi data konsumen
5. Penanganan, pengaduan, dan penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan murah untuk konsumen.

Dalam Dalam penyelesaian sengketa konsumen (debitur), penyelenggara bertanggung jawab kepada pengguna pemberi pinjaman dan penerima pinjaman jika terjadi sengketa antara kedua belah pihak, termasuk risiko penerima pinjaman yang tidak dapat membayar, pihak ketiga bertanggung jawab untuk membantu kedua pihak dengan cara yang mudah, cepat, dan murah. Selain itu, POJK ini mewajibkan perusahaan sektor keuangan untuk mempertimbangkan kesesuaian antara kebutuhan debitur atau pelanggan layanan, serta kemampuan mereka dalam kaitannya dengan barang atau jasa yang diberikan kepada mereka. Pemerintah sudah memberikan jaminan kepada pelanggan atau pengguna bahwa perusahaan jasa keuangan di seluruh sektor keuangan memiliki kewajiban, melakukan prosedur dan menangani pengaduan pengguna jika pengguna melaporkan masalah yang berkaitan dengan layanan penyelenggara. Pelaku jasa keuangan diwajibkan untuk melaporkan aduan dari pelanggan yang sering menggunakan layanan pembiayaan rekan satu sama lain menurut Pasal 34 POJK, memberikan juga

## **MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI ATAS GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE**

pengaduan kepada kepala eksekutif dan otoritas jasa keuangan yang mengawasi operasi pelaku jasa keuangan. Sesuai dengan POJK, ada dua cara pengawasan perlindungan konsumen diantaranya:

1. Pengawasan terhadap pengendalian internal yang dibahas dari pasal 47 hingga 50
2. Perlindungan hukum bagi konsumen di sektor jasa keuangan pasal 51-52.<sup>4</sup>

### **Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Apabila Gagal Bayar Pinjaman Online**

Jika dikelompokkan menjadi beberapa bagian, terdapat aturan yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa transaksi online, antara lain: Undang-Undang Peraturan Pemerintah, Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Menteri, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Dalam hal berhadapan dengan Lembaga Pembiayaan bersama-sama berbasis TI yang terdaftar dan disetujui, masyarakat memiliki akses terhadap berbagai sumber daya yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk membantu penyelesaian masalah. Berikut ini adalah beberapa perangkat yang dapat digunakan:

1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Internal (IDR) digunakan oleh pelaku industri jasa keuangan untuk menangani pengaduan nasabah. Agar proses ini dapat dipasarkan, bahasa yang digunakan harus mudah dipahami nasabah.
2. Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Otoritas Jasa Keuangan Nasabah dapat lebih mudah menyampaikan informasi atau pengaduan melalui situs web, surat, atau email kepada OJK karena semua permohonan harus disampaikan secara tertulis dan memuat data pribadi yang tepat atau dokumen yang mendukung lainnya yang bisa dijadikan bukti. Dengan demikian, OJK dapat melakukan konsultasi secara daring. Selain itu, OJK juga memeriksa apakah ada lembaga peradilan atau lembaga penyelesaian konflik lain yang menangani masalah yang diajukan ke OJK.<sup>5</sup>

Para pihak yang berpartisipasi dalam perjanjian pinjaman uang elektronik diharuskan atas dasar pasal 29 huruf e POJK Nomor 77/POJK.01/2016 untuk menyelesaikan permasalahan atau wanprestasi yang simple, cepat, dan terjangkau. Dalam

---

<sup>4</sup> Lestari Suryamizon, Anggun & iswari, Fauzi. "Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pinjaman Uang Secara Online." *Pagaruyuang Law Journal* 5, No. 1 (2021): 85-87.

<sup>5</sup> Munir Fuady, Arbitrase Nasional "Alternatif Penyelesaian Sengketa", (Bandung PT.Citra Aditya Bakti, 2003), 5-7

pinjaman online, ada dua cara penyelesaian masalah wanprestasi: melalui litigasi atau non-litigasi:<sup>6</sup>

1. Penyelesaian melalui mediasi atau penyelesaian melalui litigasi. Umumnya, jika para pihak tidak dapat menyelesaikan perselisihan melalui jalur informal, mereka akan menempuh jalur hukum. Debitur memiliki pilihan untuk menuntut kreditur yang mengalami kerugian akibat wanprestasi jika tidak ada kesepakatan yang dicapai antara pihak-pihak melalui penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan.
2. konflik yang muncul dari perjanjian pinjaman daring bisa dilakukan diluar pengadilan oleh LAPS sesuai dengan POJK No. 1/PJOK.07/2014, pasal 1 ayat (2).

Otoritas Jasa Keuangan membentuk (LAPS) sejalan dengan Pasal 1 Angka 2 POJK untuk membantu pelaku usaha di seluruh industri jasa keuangan dalam menyelesaikan konflik melalui jalur non-yudisial seperti arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau pendapat ahli; organisasi ini bekerja sama dengan berbagai organisasi dari semua industri untuk mencapai tujuan ini. Tujuan utama dibentuknya LAPS adalah untuk membantu OJK dalam menjalankan tanggung jawab dan kewajiban yang terkait dengan perlindungan konsumen, termasuk dalam melakukan mediasi sengketa konsumen. Keputusan OJK Nomor Kep-01/D.07/2016, dibentuk enam lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), yaitu: LAPSPI, BAPMI, BMAI, BAMPPPI, BMPPI, dan BMDP. Selama ini, penerapan ketentuan-ketentuan tersebut belum berhasil.

Penyelesaian sengketa secara damai merupakan tujuan LAPS. Para profesional ini melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan putusan yang adil dan tidak memihak, dengan mempertimbangkan jenis sengketa yang dihadapi. Untuk dapat menggunakan LAPS dalam menyelesaikan sengketa, maka harus memenuhi syarat-syarat berikut:

- a. Para pihak memilih pihak ketiga netral dalam penyelesaian sengketa melalui program mediasi untuk membantu mereka mencapai kesepakatan.
- b. Orang-orang yang berselisih memilih dan menunjukkan orang ketiga yang netral untuk menangani masalah selama proses arbitrase. Pihak ketiga ini berfungsi sebagai

---

<sup>6</sup> Gurning , Robby Wahyu Pratama. “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Pinjam Meminjam Uang Secara Online Berdasarkan,” Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum [JIMHUM] 2, no. 2808–6708 (2022): 1–11.

## **MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI ATAS GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE**

mediator bagi kedua belah pihak untuk menyelesaikan perselisihan mereka. Pemimpin perusahaan jasa keuangan bertanggung jawab atas keputusan untuk melakukan evaluasi.

- c. Dalam hal perdata, pengadilan ini tidak menggunakan arbitrase. Hal ini berdasarkan persetujuan tertulis dari para pihak yang berselisih dengan biaya yang terjangkau.<sup>7</sup>

Berbeda dengan penyelesaian sengketa secara daring yang mengharuskan kreditur dan debitur bertemu langsung dalam batas waktu tertentu, penyelesaian sengketa melalui Peer to Peer Lending (pinjaman berbasis TI) lebih mudah dan tidak memakan waktu lama. Peraturan dan informasi terkini, terpercaya, dan sah dari OJK tersedia di situs web OJK. Kegiatan OJK disederhanakan dan dipercepat sesuai dengan UU 21 Tahun 2011 karena merupakan institusi otonom bertugas mengatur, mengawasi dan mengelola seluruh sektor jasa keuangan. Sebelum dibentuk sebagai institusi yang mengawasi dan mengatur bidang jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewajiban ini. perintah ini diserahkan kepada OJK dari Kementerian Keuangan serta Bapepa-LK.<sup>8</sup> Perspektif peneliti bahwa penyelesaian perselisihan dilakukan di luar Pengadilan biasanya tidak diumumkan, jadi hanya para pihak yang tahu.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

POJK Nomor 1/POJK.07/2013 memberikan garis besar jelas dan ringkas tentang tujuan perlindungan konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut, yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan publik pada sektor jasa keuangan, kita harus memperkuat daya beli konsumen, membangun sistem yang andal, dan menyadarkan pelaku usaha akan perlunya perlindungan konsumen. Dalam penyelenggaraan pinjaman *online* dari kedudukan konsumen, ada proses pengaduan untuk menyelesaikan sengketa. Ada dua jenis perlindungan hukum bagi pihak yang bersengketa: perlindungan preventif, di mana penyelenggara pelayanan berusaha untuk melindungi konsumen sebelum sengketa terjadi dengan menerapkan prinsip dasar untuk melindungi konsumen; perlindungan represif, di sisi lain, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang disebabkan oleh kelalaian atau

---

<sup>7</sup> Pasal 4 POJK NOMOR 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>8</sup> Muhammad Hidayat, Benni Rusli, Mahlil Adriaman, 2023, Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Peer To Perr Landing (Pinjam Meminjam Secara Online), Volume 09, Nomor 01, Januari-Maret 2023, Halaman 55-69

perilaku tidak baik debitur maka dilakukan permohonan menindaklanjuti pengaduan sesuai Pasal 14 Nomor 18/POJK. 07/2018 mengenai pelayanan aduan konsumen. Berdasarkan Pasal 1267 Konstitusi Republik Indonesia, perdata penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur untuk hak-hak kreditur sebagai upaya hukum sebagai akibat dari pelanggaran perjanjian. Sedangkan di pasal 29 huruf e POJK Nomor 77/POJK.01/2016 jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan wanprestasi yang dilakukan oleh debitur: litigasi atau non-litigasi. Jika kedua belah pihak memilih untuk melakukan litigasi, mereka akan mengajukan gugatan perdata ke pengadilan yang sesuai. Jika mereka memilih untuk menyelesaikan sengketa tanpa litigasi, mereka dapat menyelesaikannya melalui arbitrase, mediasi, atau negosiasi, seperti yang disebutkan di atas.

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Buku:**

- Djoni S. Gazali, Rachmadi Usman, Hukum Perbankan, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.
- Wijaya, Ryan Filbert, Negative Investment : Kiat Menghindari Kejahatan Dalam Dunia Investasi, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2014
- Iman, Nofie, Financial Teknologi dan Lembaga Keuangan, Yogyakarta: Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, 2016.

### **Jurnal:**

- Aris Roistar Sagala, Martono Anggusti & Debora. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Hkbp Nommensen. Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Gagal Bayar Pinjaman Online. Hal. 283-285,
- Elan Jaelani, Muhamad Kholid, Utang Rosidin & Ransya Ayu Zulvia. Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Sunan Gunung Djati Bandung. Penyelesaian Sengketa Jika Terjadi Wanprestasi Dalam Pinjaman Online. Hal. 1-14,
- Rizayusmanda dan Budi Aspani, Bentuk Penyelesaian Hukum Wanprestasi Pada Perjanjian Pinjam Meminjam Secara Online, Vol. 20, No. 3 (2022): 405-414.
- Anggun Lestari Suryamizon & Fauzi Iswari. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pinjaman Uang Secara Online, Hal 77-89.

## **MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI ATAS GAGAL BAYAR PINJAMAN ONLINE**

- Muhammad Hidayat, Benni Rusli, Mahlil Adriaman, *Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Peer To Peer Lending (Pinjam Meminjam Secara Online)*, *PALAR (Pakuan Law Review)* 09, No. 01 (2023). DOI: <https://doi.org/10.33751/palar.v9i1>
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Hal 5-7
- Aris Roistar Sagala & Martono Anggusti, “Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Gagal Bayar Pinjaman Online”, *Nommensen Journal Of Business Law* 01, No. 02 (2022).
- Mabsuti & Robby Nurtresna, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pinjaman Oline Dalam Sistem Hukum Indonesia”, *Indonesia Journal Of Law And Social-Political Governance* 2, No. 1 (2022): 235-243.
- Yogi Aditya, I Wayan, “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Transaksi Menggunakan Fitur Pay Later Pada Marketplace”, *Jurnal Kertha Desa* 10, No.6 (2023): 415-426.
- Triasih, D., Muryati, D. T., & Nuswanto, A. H. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Pinjaman Online”. *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang* 7, No.2 (2021): 591-608. DOI: <https://doi.org/10.15294/snhunnes.v7i2.732>
- Ayu Trisna Dewi, D., & Darmawan, Ni Ketut Supasti, “Perlindungan hukum Bagi Pengguna Pinjaman Online Terkait Bunga Pinjaman dan Hak-Hak Pribadi Pengguna”, *Jurnal Hukum Kenotariatan* 06, No. 02 (2021): 259-274.

### **Peraturan Perundang-Undangan:**

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6246
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431
- Peraturan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 324.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6142

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 /PJOK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie*)