

Analisis Hukum Perlindungan Konsumen dalam Layanan Teknologi Keuangan Peer-to-Peer Lending berdasarkan POJK Nomor 10/POJK.05/2022 di Indonesia

Rijal Ibnu Sani¹, Temmy Fitriah Alfiany²

¹ Universitas Muhammadiyah Tangerang, rijalibnusani@gmail.com

² Universitas Muhammadiyah Sukabumi, temifitriahfitriah@ummi.ac.id

Info Artikel

Article history:

Received Apr, 2026

Revised Apr, 2026

Accepted Apr, 2026

Kata Kunci:

Analisis hukum normatif; Perlindungan konsumen; Pinjaman peer-to-peer; POJK No. 10/POJK.05/2022; Teknologi keuangan (fintech)

Keywords:

Consumer protection; Financial technology (fintech); Normative legal analysis; Peer-to-peer lending; POJK No. 10/POJK.05/2022

ABSTRAK

Studi ini mengkaji mekanisme perlindungan konsumen dalam layanan teknologi keuangan peer-to-peer (P2P) lending di Indonesia, dengan fokus pada kerangka regulasi yang diatur dalam POJK No. 10/POJK.05/2022 yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dengan menggunakan analisis hukum normatif, makalah ini mengevaluasi sejauh mana regulasi tersebut melindungi hak-hak konsumen di sektor fintech yang berkembang pesat. Analisis ini mencakup aspek-aspek utama perlindungan konsumen, termasuk transparansi, privasi data, penyelesaian sengketa, dan efektivitas penegakan hukum. Temuan menunjukkan bahwa meskipun peraturan tersebut menawarkan perlindungan yang komprehensif, tantangan tetap ada dalam implementasinya, terutama di bidang penegakan hukum, pengawasan, dan pendidikan konsumen. Studi ini menyoroti kebutuhan akan koordinasi yang lebih baik antara lembaga pengawas, sanksi yang lebih tegas terhadap platform ilegal, dan upaya yang lebih besar untuk meningkatkan kesadaran konsumen. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kerangka kerja perlindungan konsumen yang lebih kokoh dalam ekosistem fintech Indonesia.

ABSTRACT

This study examines the mechanisms of consumer protection in peer-to-peer (P2P) lending financial technology services in Indonesia, with a focus on the regulatory framework stipulated in POJK No. 10/POJK.05/2022 issued by the Financial Services Authority (OJK). Using a normative legal analysis approach, this paper evaluates the extent to which the regulation safeguards consumer rights within the rapidly growing fintech sector. The analysis covers key aspects of consumer protection, including transparency, data privacy, dispute resolution, and the effectiveness of law enforcement. The findings indicate that although the regulation provides a comprehensive framework for consumer protection, challenges remain in its implementation, particularly in law enforcement, supervision, and consumer education. This study highlights the need for stronger coordination among regulatory bodies, stricter sanctions against illegal platforms, and enhanced efforts to improve consumer awareness. It contributes to the development of a more robust consumer protection framework within Indonesia's fintech ecosystem.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Name: Rijal Ibnu Sani

Institution: Universitas Muhammadiyah Tangerang

Email: rijalibnusani@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan pesat teknologi keuangan (fintech) telah merevolusi layanan keuangan secara global, termasuk di Indonesia, dengan pinjaman peer-to-peer (P2P) menonjol sebagai inovasi utama. Platform ini secara langsung menghubungkan peminjam dan pemberi pinjaman, melewati lembaga keuangan tradisional, serta menawarkan aksesibilitas, efisiensi, dan inklusivitas yang lebih baik, terutama bagi individu yang kurang terlayani serta usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Namun, perluasan pinjaman P2P juga membawa tantangan hukum dan regulasi baru, seperti perlindungan konsumen, privasi data, transparansi, dan penyelesaian sengketa. Di Indonesia, lonjakan platform P2P telah menyebabkan meningkatnya keluhan konsumen dan masalah hukum, termasuk suku bunga tinggi, penagihan utang yang tidak etis, penyalahgunaan data, dan keberadaan platform ilegal. Kekhawatiran ini menyoroti kebutuhan akan perlindungan hukum yang lebih kuat untuk melindungi konsumen yang rentan, terutama mereka yang memiliki literasi keuangan terbatas, sehingga menjadikan tindakan regulasi sebagai prioritas utama.

Pertumbuhan pesat fintech, khususnya pinjaman peer-to-peer (P2P) di Indonesia, telah mentransformasi layanan keuangan dengan meningkatkan aksesibilitas bagi populasi yang kurang terlayani, termasuk UMKM. Namun, inovasi ini juga memperkenalkan tantangan hukum dan regulasi yang signifikan, sehingga memerlukan reformasi mendesak untuk melindungi konsumen. Bagian-bagian berikut menguraikan aspek-aspek utama dari tantangan ini dan tanggapan regulasi. Masalah perlindungan konsumen meliputi praktik penagihan utang, di mana banyak platform P2P menggunakan penagih pihak ketiga, yang mengakibatkan pelanggaran seperti pelecehan dan intimidasi (Ratuwalu et al., 2025); suku bunga tinggi yang mengeksploitasi peminjam rentan (Samuel & Gunadi, 2025); serta kekhawatiran privasi data, dengan perlindungan yang tidak memadai terhadap informasi konsumen (Samuel & Gunadi, 2025). Kerangka regulasi mencakup peraturan OJK yang bertujuan meningkatkan perlindungan konsumen, seperti transparansi wajib dan larangan intimidasi (Admiral et al., 2025; Ratuwalu et al., 2025), meskipun tantangan seperti rendahnya literasi keuangan dan pengawasan yang lemah terhadap platform ilegal tetap ada (Admiral et al., 2025; Febriansyah & Sinaga, 2025). Rekomendasi untuk perbaikan mencakup peningkatan literasi hukum guna memberdayakan peminjam (Samuel & Gunadi, 2025) serta penerapan regulasi yang lebih ketat dan standar pinjaman yang lebih jelas untuk menciptakan lingkungan pinjaman yang lebih adil (Admiral et al., 2025).

Untuk mengatasi tantangan di bidang fintech, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memperkenalkan berbagai kerangka regulasi yang bertujuan untuk mengatur operasional fintech dan meningkatkan perlindungan konsumen. Salah satu peraturan yang paling signifikan dalam konteks ini adalah POJK No. 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pinjaman dan Peminjaman Berbasis Teknologi Informasi. Peraturan ini merupakan evolusi dari kebijakan sebelumnya, yang memasukkan persyaratan yang lebih ketat terkait perizinan, tata kelola, transparansi, mitigasi risiko, dan perlindungan hak konsumen. Peraturan ini menekankan prinsip-prinsip utama seperti keadilan, akuntabilitas, kerahasiaan data, dan kewajiban penyedia platform untuk memastikan pengungkapan informasi yang jelas dan akurat (Noor et al., 2023; Oktaviana Ayu Sekar A & Prastyanti, 2025).

Penerbitan POJK No. 10/POJK.05/2022 oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertujuan untuk meningkatkan perlindungan konsumen di sektor pinjaman fintech Indonesia. Peraturan ini mengatasi celah-celah sebelumnya dengan memberlakukan persyaratan yang lebih ketat terkait perizinan, tata kelola, dan transparansi. Namun, evolusi fintech yang pesat menimbulkan tantangan

terhadap efektivitasnya, sehingga memerlukan analisis hukum yang mendalam untuk mengevaluasi kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Peningkatan regulasi utama meliputi perizinan dan tata kelola yang lebih ketat, yang memperkuat pengawasan terhadap platform fintech, serta fokus pada perlindungan konsumen, memastikan keadilan, akuntabilitas, dan kerahasiaan data, dengan kewajiban bagi penyedia layanan untuk mengungkapkan informasi secara akurat (Noor et al., 2023; Oktaviana Ayu Sekar A & Prastyanti, 2025).

Meskipun kerangka regulasi ini telah ada, masih ada pertanyaan mengenai efektivitasnya dalam menangani kompleksitas transaksi keuangan berbasis fintech. Sifat dinamis dan berkembang pesat dari layanan keuangan digital sering kali melampaui perkembangan regulasi, sehingga menciptakan kesenjangan antara ketentuan hukum dan implementasi praktis. Selain itu, tantangan penegakan hukum, tumpang tindihnya kewenangan lembaga, dan masih beroperasinya entitas pinjaman ilegal terus mengikis kepercayaan dan perlindungan konsumen (Anis et al., 2025; Arifin et al., 2023). Kondisi-kondisi ini menuntut analisis hukum komprehensif untuk mengevaluasi apakah rezim regulasi saat ini cukup melindungi kepentingan konsumen di sektor pinjaman P2P. Dari perspektif teoretis, perlindungan konsumen dalam layanan fintech dapat dipahami melalui lensa kepastian hukum, keadilan, dan utilitas, serta prinsip-prinsip transparansi, keadilan, dan akuntabilitas dalam transaksi keuangan. Analisis hukum normatif memberikan pendekatan yang sesuai untuk mengkaji keselarasan antara ketentuan regulasi dan prinsip-prinsip hukum mendasar tersebut (Gandasari et al., 2025).

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah seberapa efektif kerangka hukum berdasarkan POJK No. 10/POJK.05/2022 dalam memberikan perlindungan konsumen pada layanan pinjaman P2P di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis hukum normatif yang komprehensif terhadap peraturan tersebut, mengidentifikasi kelebihan dan keterbatasannya, serta mengajukan rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan konsumen di tengah lanskap fintech yang berkembang pesat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan kebijakan hukum yang lebih responsif dan adaptif guna memastikan lingkungan keuangan digital yang adil, aman, dan berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Konsept Teknologi Keuangan dan Peer-to-Peer Lending*

Teknologi keuangan (fintech) mengacu pada integrasi teknologi ke dalam layanan keuangan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan inovasi dalam transaksi keuangan. Fintech mencakup berbagai layanan, termasuk pembayaran digital, crowdfunding, blockchain (Kaddumi et al., 2023; Khang et al., 2023), dan pinjaman peer-to-peer (P2P). Di antara layanan tersebut, pinjaman P2P telah muncul sebagai inovasi yang disruptif, mengubah perantara keuangan tradisional dengan menghubungkan pemberi pinjaman dan peminjam secara langsung melalui platform online (Chen & Panebianco, 2020; Xie et al., 2021). Model ini mengurangi biaya transaksi, mempercepat proses pemberian pinjaman, dan mendorong inklusi keuangan, terutama bagi segmen yang kurang terlayani seperti usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Platform pinjaman P2P bergantung pada infrastruktur digital, penilaian kredit berbasis algoritma, dan perjanjian kontrak daring. Namun, ketiadaan jaminan perbankan tradisional menimbulkan risiko yang lebih tinggi, seperti risiko gagal bayar, asimetri informasi, dan potensi eksploitasi konsumen (Anthony, 2024; Kohardinata et al., 2020). Para ahli berpendapat bahwa meskipun fintech meningkatkan efisiensi, hal ini juga memerlukan pengawasan regulasi yang lebih ketat untuk memastikan stabilitas pasar dan perlindungan konsumen, yang menyoroti perlunya kerangka hukum yang menyeimbangkan inovasi dengan mitigasi risiko (Billanes & Enevoldsen, 2021; Klein et al., 2023).

2.2. *Perlindungan Konsumen dalam Layanan Keuangan*

Perlindungan konsumen merupakan prinsip dasar dalam regulasi keuangan yang bertujuan untuk menjamin keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam transaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Dalam konteks jasa keuangan, hal ini mencakup perlindungan pengguna dari praktik tidak adil, informasi yang menyesatkan, penipuan, dan penyalahgunaan data pribadi, sekaligus memastikan akses terhadap informasi yang jelas, mekanisme pengaduan yang efektif, dan upaya hukum (Alkhalid et al., 2023; Lee, 2023). Secara teoritis, perlindungan konsumen terkait erat dengan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan utilitas. Kepastian hukum memastikan bahwa konsumen dilindungi oleh peraturan yang jelas dan dapat ditegakkan, keadilan menekankan keadilan dalam hubungan kontraktual, dan utilitas berfokus pada memaksimalkan manfaat keseluruhan layanan keuangan tanpa merugikan konsumen. Dalam lingkungan fintech, prinsip-prinsip ini bahkan lebih kritis karena sifat digital dari transaksi, di mana konsumen seringkali memiliki daya tawar yang terbatas dan sangat bergantung pada informasi yang disediakan platform (Nurchayati et al., 2024; Singh, 2024). Studi sebelumnya menyoroti bahwa perlindungan konsumen dalam layanan keuangan digital harus mencakup aspek-aspek kunci seperti transparansi syarat dan ketentuan, suku bunga yang adil, praktik penagihan utang yang etis, dan mekanisme perlindungan data yang kuat. Tanpa jaminan yang memadai, konsumen terpapar risiko signifikan, termasuk utang berlebihan, biaya tersembunyi, dan penggunaan data tanpa izin, sehingga memerlukan kerangka regulasi yang memastikan pendekatan komprehensif dalam melindungi hak-hak konsumen di ekosistem fintech (Lee, 2023; Singh, 2024).

2.3. *Kerangka Regulasi Fintech di Indonesia*

Di Indonesia, regulasi layanan fintech terutama diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang bertanggung jawab atas pengawasan dan regulasi lembaga serta layanan keuangan. Kerangka regulasi untuk pinjaman P2P telah berkembang seiring waktu sebagai respons terhadap pertumbuhan pesat platform keuangan digital dan risiko yang muncul terkait operasinya (Judijanto, 2024; Restuputri et al., 2023). Peraturan utama di sektor ini adalah POJK No. 10/POJK.05/2022, yang menggantikan ketentuan regulasi sebelumnya dan memperkenalkan persyaratan yang lebih ketat bagi operator fintech. Peraturan ini mengatur aspek-aspek seperti perizinan, persyaratan modal, tata kelola, manajemen risiko, perlindungan konsumen, dan kewajiban pelaporan, dengan menekankan transparansi, kerahasiaan data, dan akuntabilitas. Peraturan ini mewajibkan penyedia platform untuk mengungkapkan informasi yang akurat mengenai syarat pinjaman, suku bunga, dan risiko yang terkait (Alfarizi & Ngatindriatun, 2022; Fidhayanti et al., 2024). Peraturan ini juga mewajibkan penerapan mekanisme pengaduan konsumen dan proses penyelesaian sengketa, memastikan bahwa pengguna memiliki akses terhadap upaya hukum jika terjadi sengketa. Selain itu, peraturan ini memberlakukan kewajiban bagi penyedia fintech untuk melindungi data pribadi dan mencegah penyalahgunaan, sejalan dengan perkembangan hukum yang lebih luas dalam perlindungan data. Terlepas dari kemajuan ini, literatur menunjukkan bahwa tantangan regulasi tetap ada, terutama dalam penegakan hukum, pengawasan terhadap platform ilegal, dan koordinasi di antara badan-badan pengatur.

2.4. *Studi Sebelumnya dan Kesenjangan Penelitian*

Beberapa studi telah meneliti perkembangan fintech dan pinjaman P2P di Indonesia maupun secara global. Penelitian sebelumnya umumnya menyoroti sifat ganda fintech sebagai pendorong inklusi keuangan sekaligus sumber risiko baru. Studi mengenai perlindungan konsumen menekankan perlunya kerangka regulasi yang lebih kuat untuk menangani isu-isu seperti transparansi, privasi data, dan praktik bisnis yang etis. Penelitian lain berfokus pada peran otoritas pengatur dalam menjaga stabilitas pasar dan mencegah operasi ilegal. Terlepas dari kontribusi tersebut, masih terbatas jumlah studi yang secara

khusus menganalisis perlindungan konsumen dalam layanan pinjaman P2P menggunakan pendekatan hukum normatif, terutama berdasarkan kerangka regulasi terbaru, POJK No. 10/POJK.05/2022.

Banyak penelitian sebelumnya bersifat empiris atau didasarkan pada peraturan yang lebih lama, yang mungkin tidak lagi sepenuhnya mencerminkan lanskap hukum saat ini. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan penelitian dengan memberikan analisis hukum normatif yang komprehensif mengenai perlindungan konsumen dalam layanan pinjaman P2P di bawah kerangka regulasi terbaru di Indonesia. Penelitian ini berfokus pada mengevaluasi kecukupan ketentuan hukum, mengidentifikasi tantangan regulasi, dan memberikan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan konsumen di sektor fintech.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif, yang berfokus pada analisis norma hukum, prinsip, dan peraturan yang mengatur perlindungan konsumen dalam layanan teknologi keuangan pinjaman peer-to-peer (P2P). Penelitian hukum normatif, yang juga dikenal sebagai penelitian hukum doktrinal, mengkaji hukum sebagai sistem norma dengan meninjau ketentuan perundang-undangan, doktrin hukum, dan kerangka konseptual. Pendekatan ini sesuai untuk penelitian ini karena bertujuan mengevaluasi kecukupan dan efektivitas peraturan hukum, khususnya POJK No. 10/POJK.05/2022, dalam memberikan perlindungan konsumen di dalam ekosistem fintech. Penelitian ini menekankan perspektif preskriptif dan analitis, tidak hanya bertujuan mendeskripsikan ketentuan hukum yang ada, tetapi juga menilai keselarasan ketentuan tersebut dengan prinsip-prinsip hukum fundamental seperti kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan hukum.

Melalui pendekatan ini, studi ini mengidentifikasi kesenjangan normatif dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kerangka regulasi dalam konteks layanan teknologi keuangan yang berkembang pesat. Tujuannya adalah memastikan bahwa perlindungan konsumen di sektor fintech cukup kuat untuk mengatasi risiko yang muncul sekaligus mendorong inovasi. Dengan menganalisis secara kritis kerangka regulasi yang ada, studi ini berupaya memberikan wawasan praktis tentang bagaimana hukum dapat lebih baik melayani konsumen dalam layanan pinjaman P2P, memastikan bahwa ketentuan hukum selaras dengan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Studi ini menggunakan data sekunder berupa bahan hukum, yang dikategorikan menjadi tiga jenis utama. Bahan hukum primer terdiri dari sumber hukum yang mengikat, termasuk undang-undang dan peraturan yang relevan dengan fintech dan perlindungan konsumen. Peraturan utama yang dianalisis dalam studi ini adalah POJK No. 10/POJK.05/2022. Selain itu, peraturan lain yang relevan, seperti undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan pengawasan jasa keuangan di Indonesia, juga ditelaah untuk memberikan kerangka hukum yang komprehensif. Bahan hukum sekunder meliputi literatur hukum, jurnal akademik, buku, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan fintech, pinjaman P2P, dan perlindungan konsumen, yang mendukung analisis dengan memberikan perspektif teoretis dan pembahasan kritis terhadap kerangka hukum yang ada. Bahan hukum tersier terdiri dari kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber rujukan lainnya yang membantu mengklarifikasi istilah dan konsep hukum yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur (penelitian perpustakaan). Metode ini melibatkan pengumpulan, peninjauan, dan analisis sistematis terhadap dokumen hukum, peraturan, dan literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti mengidentifikasi ketentuan-ketentuan kunci dalam POJK No. 10/POJK.05/2022 dan peraturan terkait lainnya, kemudian membandingkan dan menafsirkannya berdasarkan prinsip-prinsip dan teori hukum yang telah mapan. Teknik ini memungkinkan pemahaman mendalam

terhadap kerangka hukum yang mengatur layanan pinjaman P2P dan memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi secara kritis kelebihan dan kekurangannya tanpa bergantung pada data lapangan empiris. Analisis data dilakukan menggunakan analisis yuridis kualitatif, yang melibatkan penafsiran bahan hukum melalui penalaran logis, klasifikasi sistematis, dan analisis komparatif, serta pada akhirnya memberikan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan konsumen dan meningkatkan kerangka regulasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. *Gambaran Umum Ketentuan Perlindungan Konsumen dalam Pinjaman P2P*

Pengaturan layanan pinjaman peer-to-peer (P2P) di Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan, terutama dengan diterbitkannya POJK No. 10/POJK.05/2022 oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Peraturan ini menetapkan kerangka hukum komprehensif yang mengatur layanan pinjaman dan peminjaman berbasis teknologi informasi, dengan penekanan kuat pada perlindungan konsumen. Ketentuan-ketentuan tersebut mencakup aspek-aspek utama seperti transparansi, pengungkapan risiko, perlindungan data, tata kelola, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Peraturan ini mewakili kemajuan signifikan dalam perlindungan konsumen dan kejelasan hukum di sektor fintech, menekankan perlunya transparansi dalam syarat pinjaman dan pengungkapan risiko kepada konsumen.

Ketentuan utama POJK No. 10/POJK.05/2022 mencakup kewajiban bagi platform untuk memberikan informasi yang jelas mengenai syarat pinjaman, suku bunga, dan biaya, guna meningkatkan pemahaman konsumen (Noor et al., 2023). Selain itu, penyedia layanan diwajibkan untuk mengungkapkan risiko potensial yang terkait dengan pinjaman P2P, sehingga mendorong pengambilan keputusan yang terinformasi (Anis et al., 2025). Peraturan tersebut juga mewajibkan langkah-langkah perlindungan data yang ketat untuk melindungi informasi konsumen dari penyalahgunaan (Samuel & Gunadi, 2025). Dalam hal mekanisme perlindungan konsumen, peraturan tersebut mencakup proses penyelesaian sengketa, meskipun tidak terdapat ketentuan mengenai penyelesaian sengketa alternatif di luar sistem peradilan (Noor Dwi, 2023). Selain itu, meskipun peraturan ini selaras dengan undang-undang perlindungan konsumen yang ada, tantangan tetap ada dalam penegakan hukum dan literasi hukum konsumen (Anis et al., 2025; Samuel & Gunadi, 2025).

Dari perspektif normatif, peraturan ini mencerminkan upaya untuk menyelaraskan operasi fintech dengan prinsip-prinsip hukum fundamental, khususnya kepastian hukum, keadilan, dan akuntabilitas. Peraturan ini mewajibkan penyedia platform untuk memastikan bahwa konsumen menerima informasi yang akurat dan lengkap mengenai syarat pinjaman, suku bunga, biaya, dan risiko potensial. Persyaratan transparansi ini sangat penting dalam mengatasi asimetri informasi, yang merupakan masalah umum dalam layanan keuangan digital. Selain itu, peraturan tersebut mewajibkan penyedia untuk menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik dan sistem manajemen risiko, sehingga memperkuat integritas ekosistem fintech secara keseluruhan. Namun, meskipun kerangka regulasi tampak komprehensif, efektivitasnya sangat bergantung pada konsistensi implementasi dan penegakannya. Keberadaan norma hukum saja tidak menjamin perlindungan konsumen kecuali didukung oleh pengawasan kelembagaan dan mekanisme kepatuhan yang kuat, sehingga memunculkan pertanyaan penting mengenai realisasi praktis dari tujuan peraturan tersebut.

4.2. *Transparansi dan Pengungkapan Informasi*

Salah satu pilar utama perlindungan konsumen dalam pinjaman P2P adalah transparansi. POJK No. 10/POJK.05/2022 mewajibkan penyedia fintech untuk mengungkapkan informasi yang jelas dan akurat mengenai perjanjian pinjaman, termasuk suku bunga, biaya administrasi, denda, dan kewajiban pembayaran kembali. Persyaratan

ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen dapat mengambil keputusan yang tepat sebelum melakukan transaksi keuangan. Transparansi merupakan aspek fundamental dalam perlindungan konsumen pada pinjaman P2P, sebagaimana diwajibkan oleh POJK No. 10/POJK.05/2022. Peraturan ini mewajibkan penyedia fintech untuk mengungkapkan informasi komprehensif mengenai perjanjian pinjaman, yang sangat penting bagi pengambilan keputusan konsumen yang terinformasi. Penekanan pada komunikasi yang jelas bertujuan untuk memitigasi risiko yang terkait dengan biaya tersembunyi dan kesalahpahaman, terutama dalam lanskap pendidikan yang beragam seperti di Indonesia.

Pentingnya transparansi dalam perlindungan konsumen ditekankan oleh beberapa ketentuan utama. Penyedia fintech wajib mengungkapkan suku bunga, biaya, dan syarat pembayaran, memastikan konsumen sepenuhnya menyadari komitmen keuangan mereka (Ratuwalu et al., 2025). Selain itu, penggunaan bahasa yang sederhana dalam kontrak sangat penting untuk mengakomodasi latar belakang pendidikan yang beragam, sehingga mengurangi potensi sengketa (Wijayani, 2017). Transparansi juga berperan dalam mitigasi risiko, membantu mencegah masalah seperti intimidasi dan pelecehan oleh penagih utang pihak ketiga, sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK No. 22/2023 (Ratuwalu et al., 2025). Informasi yang jelas memberdayakan konsumen untuk memahami hak dan kewajiban mereka, sehingga menciptakan lingkungan pinjaman yang lebih adil.

Dalam praktiknya, transparansi memainkan peran kritis dalam memitigasi risiko yang terkait dengan biaya tersembunyi dan informasi yang menyesatkan. Peraturan tersebut juga mewajibkan penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dalam kontrak, yang sangat penting mengingat latar belakang pendidikan konsumen di Indonesia yang beragam. Dengan mempromosikan kejelasan dalam komunikasi, peraturan ini bertujuan untuk mengurangi kemungkinan sengketa yang timbul akibat kesalahpahaman. Meskipun demikian, tantangan tetap ada dalam memastikan kepatuhan penuh. Beberapa platform mungkin masih menyajikan informasi secara rumit atau terpisah-pisah, sehingga menyulitkan konsumen untuk memahami sepenuhnya ketentuan kewajiban mereka. Selain itu, sifat digital dari layanan fintech sering kali membuat konsumen menerima syarat dan ketentuan tanpa meninjaunya secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa ketentuan regulasi mengenai transparansi harus dilengkapi dengan pengawasan yang lebih ketat dan inisiatif pendidikan konsumen.

4.3. *Perlindungan Data Pribadi dan Privasi*

Perlindungan data pribadi merupakan isu krusial di sektor fintech, di mana platform digital sangat bergantung pada data pengguna untuk penilaian kredit dan penyediaan layanan. POJK No. 10/POJK.05/2022 mewajibkan penyedia layanan pinjaman P2P untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan keamanan data konsumen, sekaligus melarang penyalahgunaan atau penyebaran informasi pribadi tanpa izin. Dari sudut pandang hukum, ketentuan ini mencerminkan prinsip perlindungan privasi sebagai bagian dari hak-hak konsumen yang lebih luas. Peraturan tersebut menekankan bahwa pengumpulan data harus dilakukan dengan persetujuan pengguna dan dibatasi pada hal-hal yang diperlukan untuk penyediaan layanan. Hal ini sangat penting dalam mencegah praktik-praktik seperti akses tanpa izin ke daftar kontak, yang telah menjadi perhatian utama dalam kasus-kasus yang melibatkan platform pinjaman ilegal.

Perlindungan data pribadi di sektor fintech, khususnya dalam pinjaman peer-to-peer (P2P), diatur oleh peraturan seperti POJK No. 10/POJK.05/2022, yang mewajibkan kerahasiaan, integritas, dan keamanan data konsumen. Peraturan ini menekankan persetujuan pengguna dan membatasi pengumpulan data hanya pada hal-hal yang diperlukan untuk penyediaan layanan, sekaligus menangani kekhawatiran terkait akses tanpa izin dan penyalahgunaan informasi pribadi. Kerangka hukum tersebut tidak hanya mencakup POJK No. 10/POJK.05/2022, tetapi juga Undang-Undang No. 27 Tahun 2022,

yang memberikan landasan hukum yang lebih luas untuk perlindungan data pribadi dan menangani penyalahgunaan oleh pemberi pinjaman online ilegal.

Namun, penegakan hukum tetap menjadi tantangan yang signifikan. Insiden pelanggaran data dan penyalahgunaan informasi pribadi terus terjadi, sering kali melibatkan operator fintech yang tidak terdaftar atau ilegal. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menghadapi kesulitan dalam mengawasi kepatuhan, terutama terhadap platform ilegal (Komang Dian Andayani, 2025). Selain itu, literasi digital yang terbatas di kalangan pengguna turut berkontribusi terhadap risiko penyalahgunaan data pribadi (Komang Dian Andayani, 2025). Untuk mengatasi masalah ini, kerja sama yang ditingkatkan antara badan pengatur dan penegak hukum sangat penting untuk pengawasan yang efektif, dan peningkatan pendidikan publik mengenai keamanan data pribadi dapat memberdayakan pengguna untuk melindungi informasi mereka dengan lebih baik (Komang Dian Andayani, 2025). Efektivitas langkah-langkah perlindungan data juga bergantung pada kapasitas teknologi penyedia layanan untuk mengamankan sistem mereka dari ancaman siber.

4.4. *Penyelesaian Sengketa dan Mekanisme Pengaduan Konsumen*

Salah satu komponen penting dalam perlindungan konsumen adalah ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. POJK No. 10/POJK.05/2022 mewajibkan penyedia layanan pinjaman P2P untuk membentuk sistem penanganan pengaduan internal dan memfasilitasi proses penyelesaian sengketa bagi konsumen. Hal ini mencakup penyediaan saluran yang mudah diakses untuk mengajukan pengaduan serta memastikan tanggapan yang tepat waktu. Selain mekanisme internal, konsumen juga memiliki akses ke penyelesaian sengketa eksternal melalui lembaga-lembaga yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Pendekatan berlapis ini dimaksudkan untuk meningkatkan akuntabilitas dan memastikan bahwa konsumen memiliki upaya hukum yang memadai jika terjadi sengketa.

Namun, efektivitas mekanisme ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kesadaran konsumen, aksesibilitas, dan efisiensi kelembagaan. Banyak konsumen mungkin kurang memiliki pengetahuan tentang hak-hak mereka atau prosedur pengajuan keluhan. Selain itu, proses penyelesaian sengketa mungkin dianggap rumit atau memakan waktu, sehingga membuat konsumen enggan menempuh jalur hukum. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa meningkatkan literasi konsumen dan menyederhanakan prosedur penyelesaian sengketa sangat penting untuk memperkuat perlindungan.

4.5. *Tantangan dalam Penegakan dan Pengawasan*

Meskipun POJK No. 10/POJK.05/2022 bersifat komprehensif, penegakan hukum tetap menjadi salah satu tantangan paling signifikan di sektor fintech Indonesia. Pertumbuhan pesat platform digital telah menyulitkan regulator untuk memantau semua pelaku pasar secara efektif. Akibatnya, platform pinjaman P2P ilegal atau tidak terdaftar terus beroperasi, sering kali terlibat dalam praktik yang melanggar hak konsumen. Kehadiran platform ilegal ini merusak efektivitas kerangka regulasi dan menimbulkan risiko serius bagi konsumen. Masalah seperti suku bunga yang berlebihan, pelecehan dalam penagihan utang, dan penyalahgunaan data pribadi lebih sering terjadi di kalangan entitas yang tidak diatur. Situasi ini menyoroti keterbatasan ketentuan hukum formal dalam menangani aktivitas informal atau ilegal di dalam ekonomi digital.

Selain itu, koordinasi antar lembaga pengatur sangat penting untuk pengawasan yang efektif. Keterlibatan berbagai lembaga, termasuk regulator keuangan, otoritas komunikasi, dan lembaga penegak hukum, memerlukan pendekatan yang terintegrasi dengan baik untuk memastikan penegakan hukum yang konsisten. Tanpa koordinasi yang kuat, upaya regulasi dapat terfragmentasi dan kurang efektif.

4.6. *Evaluasi Berdasarkan Prinsip Hukum*

Dari perspektif prinsip hukum, regulasi ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kepastian hukum dengan menyediakan aturan yang jelas mengenai layanan pinjaman P2P. Ketentuan rinci mengenai perizinan, tata kelola, dan perlindungan konsumen berkontribusi pada lingkungan hukum yang dapat diprediksi bagi penyedia dan pengguna. Hal ini esensial untuk membangun kepercayaan dan stabilitas di sektor fintech. Dalam hal keadilan, regulasi ini berusaha menyeimbangkan kepentingan penyedia layanan dan konsumen dengan memberlakukan kewajiban yang mencegah praktik eksploitatif. Penekanan pada transparansi, keadilan, dan akuntabilitas mencerminkan upaya untuk memastikan perlakuan yang adil dalam transaksi keuangan. Namun, masih berlanjutnya pelanggaran dan tantangan penegakan hukum menunjukkan bahwa pencapaian keadilan substantif tetap merupakan proses yang berkelanjutan.

Mengenai kegunaan, peraturan ini mendukung pengembangan fintech sebagai alat untuk inklusi keuangan sambil berupaya meminimalkan risiko yang terkait. Dengan memungkinkan akses yang lebih luas ke layanan keuangan, pinjaman P2P berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial. Pada saat yang sama, peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa manfaat tersebut tidak dicapai dengan mengorbankan perlindungan konsumen.

4.7. *Implikasi dan Rekomendasi*

Temuan studi ini menunjukkan bahwa meskipun POJK No. 10/POJK.05/2022 menyediakan kerangka hukum yang komprehensif untuk perlindungan konsumen, efektivitasnya bergantung pada beberapa faktor pendukung, termasuk mekanisme penegakan hukum yang kuat, pengawasan yang efektif, koordinasi antar lembaga, dan peningkatan kesadaran konsumen. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, beberapa rekomendasi dapat diajukan. Pertama, otoritas regulasi harus memperkuat pengawasan dan penegakan hukum dengan memanfaatkan teknologi dan meningkatkan koordinasi antar lembaga. Kedua, sanksi yang lebih ketat harus dijatuhkan pada platform ilegal dan pelanggaran hak konsumen untuk menciptakan efek jera. Ketiga, program pendidikan konsumen harus diperluas untuk meningkatkan literasi keuangan dan kesadaran akan hak-hak hukum. Terakhir, pembaruan regulasi yang berkelanjutan diperlukan untuk mengimbangi kemajuan teknologi dan risiko yang muncul di sektor fintech. Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa untuk mencapai perlindungan konsumen yang efektif dalam pinjaman P2P, tidak hanya diperlukan ketentuan hukum yang komprehensif, tetapi juga pendekatan holistik yang mengintegrasikan regulasi, penegakan hukum, dan partisipasi publik.

5. KESIMPULAN

Studi ini telah menunjukkan pentingnya kerangka hukum yang kuat dalam melindungi konsumen di sektor pinjaman P2P yang berkembang pesat di Indonesia. Regulasi berdasarkan POJK No. 10/POJK.05/2022 memberikan landasan yang kokoh untuk menjamin hak-hak konsumen, dengan fokus pada transparansi, perlindungan data, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses. Namun, efektivitas perlindungan ini bergantung pada penegakan hukum yang efektif, pemantauan terhadap platform ilegal, serta promosi pendidikan konsumen untuk menumbuhkan kesadaran akan hak dan tanggung jawab. Terlepas dari kemajuan yang dicapai melalui regulasi ini, masih ada tantangan signifikan yang perlu ditangani. Perluasan layanan fintech yang pesat telah melampaui penegakan regulasi di beberapa bidang, yang mengakibatkan tetap beroperasinya platform pinjaman ilegal dan praktik-praktik tidak etis. Selain itu, meskipun peraturan tersebut mewajibkan transparansi, kompleksitas istilah keuangan masih dapat menjadi hambatan bagi pemahaman penuh konsumen. Kebutuhan akan mekanisme penegakan yang lebih kuat, komunikasi yang lebih jelas mengenai kewajiban hukum kepada konsumen, serta koordinasi

yang lebih baik di antara badan-badan regulasi tetap menjadi hal yang krusial. Pada akhirnya, studi ini menekankan pentingnya lingkungan regulasi yang dinamis dan adaptif yang dapat merespons tantangan yang ditimbulkan oleh inovasi fintech yang muncul. Dengan mengatasi kesenjangan yang diidentifikasi dalam analisis ini, otoritas regulasi dapat memperkuat kerangka perlindungan konsumen, sehingga mendorong ekosistem keuangan digital yang lebih aman dan inklusif di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Admiral, A., Suparto, S., Kurniasih, E., Afriani, S., Woodward, J., & Adinda, F. A. (2025). Indonesia's Online Loan Challenges: What Legal Actions Can Solve the Most Pressing Issues? *Indonesian Journal of Legal Community Engagement*, 8(1), 275–314.
- Alfarizi, M., & Ngatindriatun, N. (2022). Indonesian Halal Msme Open Innovation With Islamic Fintech Adoption. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 19(2), 5.
- Alkhalwaldeh, B. Y., Alhawamdeh, H., Al-Afeef, M. A. M., Al-Smadi, A. W., Almarshad, M., Fraihat, B. A. M., Soumadi, M. M., Nawasra, M., & Alaa, A. A. (2023). The effect of financial technology on financial performance in Jordanian SMEs: The role of financial satisfaction. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(3), 1019–1030. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.4.020>
- Anis, Zuhrah, & Didik Irawansah. (2025). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online di Indonesia. *As-Syar i: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga*, 7(4 SE-Articles), 228 – 242. <https://doi.org/10.47467/as.v7i4.9449>
- Anthony, W. M. (2024). Innovations in Aquaculture Technology and Market Access in Sub-Saharan Africa. *Iaa Journal of Art and Humanities*, 11(2), 49–52. <https://doi.org/10.59298/iaajah/2024/11.4952.33>
- Arifin, Z., Lestari, R. I., Saifudin, S., & Putrisetia, D. A. (2023). Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam pengawasan jasa layanan keuangan berbasis financial technology peer to peer lending. *Jurnal Usm Law Review*, 6(2), 712–723.
- Billanes, J., & Enevoldsen, P. (2021). A critical analysis of ten influential factors to energy technology acceptance and adoption. *Energy Reports*, 7, 6899–6907. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.egy.2021.09.118>
- Chen, C. Y.-C., & Panebianco, A. (2020). Physical and psychological conditions of parental chronic illness, parentification and adolescent psychological adjustment. *Psychology & Health*, 35(9), 1075–1094. <https://doi.org/10.1080/08870446.2019.1699091>
- Febriansyah, I., & Sinaga, N. A. (2025). Legal Protection Of Parties In Information Technology-Based Money Lending And Borrowing Service Contracts Or Peer-To-Peer Lending. *JILPR Journal Indonesia Law and Policy Review*, 6(3), 397–409.
- Fidhayanti, D., Mohd Noh, M. S., Ramadhita, R., & Bachri, S. (2024). Exploring The Legal Landscape of Islamic Fintech in Indonesia: A Comprehensive Analysis of Policies and Regulations. *F1000Research*, 13, 21.
- Gandasari, N. M., Hidayat, R. R., & Siswajanthi, F. (2025). Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi fintech lending sebagai instrumen ekonomi digital. *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 3(1), 399–408.
- Judijanto, L. (2024). Perkembangan Startup Digital di Indonesia: Sebuah Tinjauan. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(5), 2011–2032.
- Kaddumi, T. A., Baker, H., Nassar, M. D., & A-Kilani, Q. (2023). Does Financial Technology Adoption Influence Bank's Financial Performance: The Case of Jordan. In *Journal of Risk and Financial Management* (Vol. 16, Issue 9). <https://doi.org/10.3390/jrfm16090413>
- Khang, A., Misra, A., Gupta, S. K., & Shah, V. (2023). *AI-Aided IoT Technologies and Applications for Smart Business and Production*. books.google.com.
- Klein, G., Shtudiner, Z., & Zwilling, M. (2023). Why do peer-to-peer (P2P) lending platforms fail? The gap between P2P lenders' preferences and the platforms' intentions. *Electronic Commerce Research*, 23(2), 709–738. <https://doi.org/10.1007/s10660-021-09489-6>
- Kohardinata, C., Soewarno, N., & Tjahjadi, B. (2020). Indonesian peer to peer lending (P2P) at entrant's disruptive trajectory. *Business: Theory and Practice*, 21(1), 104–114.
- Komang Dian Andayani. (2025). Analisis Yuridis terhadap Pengaturan Perlindungan Data Pribadi dalam Layanan Fintech Peer-To-Peer Lending. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(5 SE-Articles), 110–121. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v2i5.1208>
- Lee, Y.-K. (2023). Higher innovativeness, lower technostress?: comparative study of determinants on FinTech usage behavior between Korean and Chinese Gen Z consumers. *Asia Pacific Journal of Marketing and*

- Logistics*, 35(7), 1663–1681.
- Noor Dwi, A. W. (2023). Regulation of Sharia Information Technology-Based Peer-To-Peer Financing Services in POJK No. 10/POJK.05/2022. *ADLIYA: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan*, Vol. 17 No. 1 (2023): *ADLIYA: Jurnal Hukum dan Kemanusiaan*, 1–18. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/adliya/article/view/21887/pdf>
- Noor, A., Wulandari, D., & Afif, A.-S. M. (2023). Regulating fintech lending in Indonesia: A study of regulation of Financial Services Authority No. 10/POJK. 05/2022. *Qubahan Academic Journal*, 3(4), 42–50.
- Nurchayati, N., Ariyanti, R., & Marianingsih, I. (2024). How Fintech Adoption, Digital Payment Systems, and Consumer Trust Shape Financial Performance of MSMEs. *International Journal of Business, Law, and Education*, 5(2), 2458–2469.
- Oktaviana Ayu Sekar A, & Prastyanti, R. A. (2025). Consumer Rights in the Fintech Lending Era Amid Legal Challenges of a Borderless World. *International Journal of Law and Society*, 2(3 SE-Articles), 258–270. <https://doi.org/10.62951/ijls.v2i3.577>
- Ratuwalu, N. R., Komsatun, N. K., & Dewayani, N. S. (2025). *Perlindungan Hukum Konsumen Fintech P2P Lending akibat Penagihan oleh Pihak Ketiga sesuai POJK No. 22 Perlindungan Konsumen*. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial Politik Dan Humaniora*, 5 (1), 554–570.
- Restuputri, D. P., Refoera, F. B., & Masudin, I. (2023). Investigating Acceptance of Digital Asset and Crypto Investment Applications Based on the Use of Technology Model (UTAUT2). In *FinTech* (Vol. 2, Issue 3, pp. 388–413). <https://doi.org/10.3390/fintech2030022>
- Samuel, Y., & Gunadi, A. (2025). Establishing Consumer Security Within The Peer-To-Peer Lending Ecosystem In Indonesia: A Juridical Analysis. *Awang Long Law Review*, 7(2), 359–367.
- Singh, N. (2024). Data Security and Consumer Trust in Fintech Innovations using Technology Adoption Method. *Interantional Journal Of Scientific Research In Engineering And Management*.
- Wijayani, R. (2017). *Perlindungan Hak Konsumen Selaku Debitur dan Kreditur Pada Transaksi Peer to Peer (P2P) Lending Finacial Technology*. Universitas Gadjah Mada.
- Xie, E., Li, K., ANastase, S., Zhang, R., Wang, N., & Li, X. (2021). Sharing happy stories increases interpersonal closeness mediated by enhancing interpersonal brain synchronization. *BioRxiv*, 8(December), 2021.02.18.431771. <https://doi.org/10.1101/2021.02.18.431771>