



Journal of Sharia and Law

Vol. 2, No. 1 Januari 2023, h. 312-334

Editorial Office: Faculty of Syari'ah and Law Sultan Syarif Kasim State Islamic University, Riau-Indonesia. Jl. H.R Soebrantas KM. 15 Pekanbaru, Riau. Website:

<https://jom.uinsuska.ac.id/index.php/jurnalsh/login>

E-ISSN: 2964-7436

**Yuhan Anisa, Muhammad Alpi Syahrin, Basir: Pelaksanaan Peraturan OJK RI No. 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan *Online* Di Kota Pekanbaru**

---

## **PELAKSANAAN PERATURAN OJK RI NO. 6/POJK.07/2022 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN *ONLINE* DI KOTA PEKANBARU**

**Yuhan Anisa<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Fakultas Syariah dan Hukum

**Muhammad Alpi Syahrin<sup>2</sup>**

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
E-mail: [msyahrin@uin-suska.ac.id](mailto:msyahrin@uin-suska.ac.id)

**Basir<sup>3</sup>**

<sup>3</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
E-mail: [basir@uin-suska.ac.id](mailto:basir@uin-suska.ac.id)

Corresponding author: [msyahrin@uin-suska.ac.id](mailto:msyahrin@uin-suska.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan dalam pinjaman uang secara *online* yang sering memakan korban karena pihak pinjaman uang secara *online* sering mengancam konsumen. Rumusan dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan *Online*, dan (2) Apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan *Online*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan serta apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor

Jasa Keuangan *Online*. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian sosiologis, dimana peneliti turun langsung ke lapangan. Hasil dari penelitian ini adalah, tidak terlaksanakannya pelaksanaan peraturan POJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan *Online* secara maksimal. Literasi, pemahaman masyarakat, kerentanan aplikasi, proses pelaksanaan perjanjian pinjam-meminjam, serta sistem penyampaian informasi dan pengaduan menjadi poin penting yang menghambat pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022

**Kata Kunci :** *Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Online, Pinjaman Online, OJK*

### **Abstract**

*This research is motivated by the existence of problems in online money lending which often takes victims because online money lending parties often threaten consumers. The formulations in this study are (1) how is the implementation of the Republic of Indonesia's Financial Services Authority Regulation Number 6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Community Protection in the Online Financial Services Sector, and (2) What are the factors that influence the implementation of the Republic of Indonesia's Financial Services Authority Regulation Indonesia Number 6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Community Protection in the Online Financial Services Sector. The purpose of this study is to find out how it is implemented and what are the factors that influence the implementation of the Financial Services Authority Regulation Number 6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Public Protection in the Online Financial Services Sector. This study uses a sociological research methodology, in which researchers go directly to the field. The result of this research is that the implementation of the POJK regulation Number 6 of 2022 concerning Consumer and Public Protection in the Online Financial Services Sector has not been fully implemented. Literacy, public understanding, application vulnerability, the process of implementing loan agreements, as well as information and complaint delivery systems are important points that hinder the implementation of the Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 6/POJK.07/2022*

**Keywords:** *Consumer and Community Protection in the Online Financial Services Sector, Online Loans, OJK*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi kian hari semakin berkembang pesat, maka Otoritas Jasa Keuangan yang memiliki wewenang untuk mengawasi dan mengatur lembaga keuangan telah mengeluarkan peraturan mengenai layanan *Fintech* pada tanggal 28 Desember 2016. Hal ini tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (selanjutnya disebut POJK).

Pasal 7 POJK Nomor 77 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi menyatakan "Penyelenggara wajib mengajukan pendaftaran dan perizinan kepada Otoritas Jasa Keuangan".<sup>1</sup> Dalam hal ini penyelenggara layanan jasa keuangan dengan sistem *Fintech* termasuk ke dalam jenis lembaga keuangan non bank dan harus berbentuk badan hukum baik Perseroan Terbatas maupun Koperasi dan harus mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan sebelum menjalankan pengoperasiannya. Dalam hal ini, Otoritas Jasa Keuangan telah berkoordinasi dengan Bareskrim Polri, Kementerian Komunikasi dan Informasi serta Google Indonesia untuk memblokir aplikasi *fintech* yang ilegal. Otoritas Jasa Keuangan juga menghimbau kepada masyarakat untuk tidak meminjam uang dari pinjaman *online* yang berstatus ilegal.

Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan tugasnya, Otoritas Jasa Keuangan telah membentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan pada tanggal 18 April 2022, pengganti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang di sahkan pada tanggal 6 Agustus 2013. Dengan adanya peraturan tersebut, sudah seharusnya konsumen dan masyarakat merasa terlindungi. Namun pada kenyataannya, tak sedikit dari perusahaan jasa keuangan *online* telah mengabaikan peraturan tersebut. Dengan iklan yang menggiurkan, menyatakan bahwa pinjamannya akan mendapatkan bunga yang kecil, data terjamin, membawa nama OJK untuk mendapatkan pelanggan. Tetapi, dengan membawa nama OJK, bukan berarti mereka akan memberikan pelayanan yang layak sesuai dengan peraturan yang telah dibuat.

Faktor-faktor yang mendorong masyarakat untuk meminjam uang adapun diantaranya faktor sosial yang mana lingkungan orang sekitar yang terdiri dari kelompok rujukan seperti keluarga, rekan kerja, teman, dan

---

<sup>1</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Pasal 7

tetangga yang secara langsung ataupun tidak dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam meminjam uang. Suatu kelompok sosial dapat membuat seseorang terpengaruh pada perilaku dan gaya hidup baru yang mempengaruhi sikap dan konsep dari diri seseorang, dan memberikan dorongan untuk menyesuaikan diri, yang kemudian akan mempengaruhi pilihan seseorang. Selain itu, juga terdapat faktor psikologis yang menjadi faktor pendorong, yang diantaranya adalah motivasi, persepsi, belajar, sikap, dan kepercayaan.<sup>2</sup> Alasan lain untuk meminjam uang adalah jumlah penduduk yang meningkat dapat mendorong sektor bisnis seperti pengembangan usaha yang meningkat. Yang mana usaha tersebut membutuhkan pinjaman untuk mendapatkan modal usaha.<sup>3</sup>

Pinjaman *online* ini kian hari terus menjadi sorotan publik. Karena pinjaman *online* ini terus meresahkan masyarakat yang tak bersalah. Akibat dari seseorang yang meminjam, teman ataupun keluarga ikut terkena dampaknya dalam penagihan oleh penagih melalui media *chat Whatsapp*. Akibatnya, telah terjadi kebocoran data dari nasabah hingga penjamin dari nasabah diancam oleh kreditur sehingga, nasabah dan masyarakatpun merasa terancam dan merasa tidak terlindungi dengan hal-hal tersebut.

Pasal 2 POJK Nomor 6 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:<sup>4</sup>

1. Edukasi yang memadai
2. Keterbukaan dan transparansi informasi
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab
4. Perlindungan aset, privasi, dan data konsumen, dan
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Pasal 4 POJK Nomor 6 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa:<sup>5</sup>

1. PUJK wajib beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

---

<sup>2</sup> Suarni, GAP, LA. Trupalupi dkk, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada LPD (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Pakraman Manggissari" dalam *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Volume 4., No. 1. (2014), h. 1

<sup>3</sup> Taufan Achmad.F dan Wahyu Ario.P , "Analisis Permintaan Kredit pada Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Medan Johor", dalam *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Volume 1., No.2. (2013), h. 30

<sup>4</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 2

<sup>5</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 4

2. PUJK dilarang memberikan perlakuan yang diskriminatif kepada konsumen.

Pasal 5 POJK Nomor 6 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa : <sup>6</sup>

1. PUJK memastikan adanya itikad baik calon konsumen dan/atau konsumen.
2. Untuk memastikan adanya itikad baik calon konsumen dan/atau konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK melakukan tindakan meliputi:
  - a. Menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon konsumen dan/atau konsumen dengan fakta yang sebenarnya;
  - b. Meminta calon konsumen dan/atau konsumen menyatakan benar dan akurat atas seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada PUJK; dan/atau
  - c. Melakukan tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Terhadap Konsumen, selain dilakukan tindakan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PUJK melakukan tindakan yang meliputi:
  - a. Meminta konsumen memenuhi kesepakatan antara konsumen dan PUJK; dan/atau
  - b. Meminta konsumen menaati ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Serta Pasal 11 angka (1) POJK Nomor 6 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa PUJK dilarang:<sup>7</sup>

- a. Memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
- b. Mengharuskan konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan;
- c. Menggunakan data dan/atau informasi pribadi konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
- d. Menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau
- e. Menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.

---

<sup>6</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 5

<sup>7</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 11

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif atau penelitian lapangan dengan sifat penelitian yuridis empiris, yaitu peneliti mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.<sup>8</sup>

Penelitian ini adalah penelitian empiris karena peneliti ingin mengetahui Pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan terhadap pinjaman uang berbasis *online* di Kota Pekanbaru.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologi hukum, yang menganalisis tentang bagaimana reaksi serta interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat atau efektifitas hukum dimana penulis secara langsung turun ke lapangan untuk mencari data yang diperlukan.<sup>9</sup>

Penelitian ini berlokasi di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Riau. Yang beralamat di Jl. Arifin Ahmad No. 35, Sidomulyo Tim., Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau.

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Populasi dan Sampel**

No	Responden	Populasi	Sampel	Presentasi
1	Pengguna Layanan Pinjaman <i>Online</i> yang melapor di Otoritas Jasa Keuangan Kota Pekanbaru	200	20	10%
2	Pimpinan Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Riau	1	1	100%
3	Perusahaan Pinjaman <i>Online</i>	102	3	2.9%%
Total		303	24	7.9%

Sumber : *Olahan data penelitian tahun 2022*

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini, bersumber dari lapangan dan *literature*, yang meliputi:

### 1. Data Primer

Data primer adalah data atau keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui wawancara serta laporan dalam bentuk dokumen tidak

<sup>8</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), h. 15

<sup>9</sup> Salim HS dan Erlies Septiana, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 20

resmi yang kemudian di olah oleh peneliti.<sup>10</sup> Data ini diperoleh dengan melakukan wawancara melalui *google form* kepada pengguna layanan pinjaman uang berbasis *online*, serta kepada perusahaan pinjaman *online*.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelaahan keputusan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah dan materi penelitian atau yang sering disebut dengan badan hukum.<sup>11</sup> Data dapat berupa bahan-bahan pustaka, seperti buku-buku, undang-undang, peraturan perundang-undangan yang mendukung penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah: Wawancara, Angket, Studi Pustaka, Dokumentasi. Dalam penelitian ini, analisis yang dipakai adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis yang menggambarkan karakteristik suatu fenomena yang menjadi perhatian khusus dalam sebuah penelitian.<sup>12</sup>

*Dalam hal ini penulis menganalisis mengenai fakta-fakta dan data-data mengenai pengawasan Otoritas Jasa Keuangan terhadap peminjaman uang berbasis online di Kota Pekanbaru yang akan di hubungkan dengan teori-teori dan aturan-aturan yang ada, sehingga nantinya tercapai kesimpulan akhir.*

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Online di Kota Pekanbaru**

Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga independen yang bergerak secara tunggal di sektor jasa keuangan Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan adalah sebuah lembaga pengawasan jasa keuangan seperti perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan dana pensiun dana asuransi yang sudah dibentuk pada tahun 2010. Keberadaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini merupakan suatu lembaga pengawas di sektor jasa keuangan yang harus diperhatikan, karena harus dipersiapkan dengan baik dalam segala hal untuk mendukung keberadaan OJK tersebut.<sup>13</sup>

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk untuk memastikan bahwa semua kegiatan jasa keuangan dilakukan secara teratur, adil dan transparan, sehingga sistem keuangan dapat tumbuh dan stabil. Otoritas berwenang

---

<sup>10</sup> Zainudin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2015), h. 21.

<sup>11</sup> Bambang Sunggono, *op. cit.*, h. 121.

<sup>12</sup> Bambang Waluyo, *op. cit.* h. 4.

<sup>13</sup> Siti Sundari, *Laporan Kompendium Hukum Bidang Perbankan*, (Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI, 2011), h.4

mengambil tindakan untuk melindungi konsumen dan masyarakat jika diperlukan, tidak terkecuali melakukan pembelaan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Prinsip tanggung jawab adalah perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan terhadap pihak terkait.<sup>14</sup>

Perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya adalah pemenuhan atas hak-hak konsumen yang seharusnya diberikan kepada konsumen, yang sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen<sup>15</sup> Otoritas Jasa Keuangan memberikan perlindungan hukum bagi nasabah melalui strategi pencegahan kerugian konsumen, layanan pengaduan, dan pembelaan hukum konsumen di industri jasa keuangan. Hal ini dilakukan dengan memberikan informasi dan edukasi tentang karakteristik sektor jasa keuangan, dengan harapan untuk mencegah kerugian konsumen.<sup>16</sup> Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan melakukan pembelaan hukum terhadap konsumen bertujuan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik konsumen yang dirugikan dan memperoleh ganti rugi.<sup>17</sup>

Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam Undang-Undang, Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur ketentuan perlindungan konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dimaksud berupaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri jasa keuangan, membangun sistem perlindungan konsumen yang handal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan meningkatkan kesadaran PUJK akan pentingnya melindungi konsumen dan masyarakat.

Perkembangan inovasi dan teknologi di sektor jasa keuangan yang begitu cepat, kompleks, dan dinamis, diperlukan peningkatan upaya perlindungan konsumen dan masyarakat, penyelarasan regulasi, dan

---

<sup>14</sup> Shidarta, *op.cit.*, h.59

<sup>15</sup> *Ibid.*, h.19

<sup>16</sup> A. Suwandono, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen", dalam *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 21., No.1., (2016), h.6

<sup>17</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 52 Ayat (3)

implementasi kebijakan baru sektor jasa keuangan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Maka dari itu dilakukan pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan ini, telah melibatkan berbagai *stakeholder* atau pemangku kepentingan antara lain akademisi, ahli hukum, asosiasi dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan pelaku usaha jasa keuangan dari sektor perbankan, pasar modal serta industri keuangan non-bank untuk mendapatkan masukan atau saran.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mengamanatkan agar Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) mematuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat, antara lain pendidikan yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan, perlakuan yang adil dan tanggung jawab perilaku bisnis yang adil, perlindungan aset, privasi, dan kepatuhan terhadap undang-undang. serta regulasi dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen dan masyarakat secara efektif, menjaga kepercayaan konsumen, dan memastikan kepatuhan terhadap ketentuan tersebut.

Substansi penyempurnaan untuk memperkuat perlindungan konsumen dan masyarakat yang tercakup dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan antara lain :<sup>18</sup>

1. Pendekatan pengaturan pada siklus hidup produk dan atau layanan (*product life cycle*) yang semakin mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen dan masyarakat sejak desain produk dan atau layanan hingga penanganan dan penyelesaian sengketa
2. Penguatan prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat antara lain mewajibkan PUJK melaksanakan “edukasi yang memadai” sehingga meningkatkan kemampuan konsumen dan masyarakat dalam memilih produk dan layanan sektor jasa keuangan;
3. Penguatan penerapan prinsip keterbukaan dan transparansi informasi melalui pengaturan bentuk, tata cara dan pengecualian penyampaian ringkasan informasi produk dan layanan;

---

<sup>18</sup> Humas OJK/UN, “OJK Terbitkan Aturan Baru Perlindungan Konsumen”, artikel dari <https://setkab.go.id/ojk-terbitkan-aturan-baru-perlindungan-konsumen/>. Diakses pada 24 November 2022, pukul 20.00 WIB

4. Penguatan dukungan terhadap konsumen dan atau masyarakat disabilitas dan lanjut usia, serta peningkatan perlindungan data dan informasi konsumen;
5. Kewajiban untuk memberikan waktu yang cukup bagi konsumen untuk memahami perjanjian sebelum ditandatangani atau masa jeda setelah penandatanganan perjanjian terhadap produk dan layanan yang memiliki jangka waktu yang panjang dan atau bersifat kompleks;
6. Kewajiban merekam apabila penawaran produk dan atau layanan dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi dengan suara dan atau video;
7. Penegasan kewenangan OJK dalam melakukan perlindungan konsumen termasuk pengawasan market conduct sebagai wujud implementasi pasal 28 sampai dengan 30 Undang-Undang OJK;
8. Kewajiban pembentukan unit atau fungsi perlindungan konsumen dan masyarakat;
9. Kewajiban penyampaian laporan penilaian sendiri oleh PUJK kepada OJK terkait pemenuhan ketentuan perlindungan konsumen.

Pengaturan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berfokus pada pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak yang memiliki produk dan/atau layanan jasa keuangan yang terkait langsung dengan konsumen. POJK ini telah mengakomodasi lembaga jasa keuangan lainnya dan/atau pihak terkait yang di masa depan dapat muncul yaitu lembaga jasa keuangan lainnya dan/atau pihak yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan antara lain Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, dan PT Permodalan Nasional Madani (Persero).

Penelitian ini meneliti responden dari berbagai daerah kecamatan di Kota Pekanbaru dengan aplikasi pinjaman *online* resmi yang berbeda, nama responden dengan sengaja penulis menggunakan inisial dikarenakan bersifat rahasia demi perlindungan data pribadi. Dalam hal ini penulis anggap sudah mewakili suara dari seluruh pengguna aplikasi pinjaman *online* di wilayah Pekanbaru.

Penulis juga telah menyebarkan angket melalui *google form* yang mana dikirim melalui email pada alamat email karyawan atau perwakilan perusahaan pinjaman *online* yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan. Dalam hal ini terdapat sebanyak 3 perusahaan yang telah menjawab email dan membantu untuk mengisi angket yang telah penulis kirim. Penelitian ini juga meneliti responden dari perusahaan pinjaman *online* yang mana berasal dari PT. Akseleran Keuangan Inklusif Indonesia dengan aplikasi pinjaman

*online* bernama Akseleran, PT. Artha Dana Teknologi dengan aplikasi pinjaman *online* bernama IndoDana, dan PT. Investree Radhika Jaya dengan aplikasi pinjaman *online* bernama Investree, yang mana dalam hal ini penulis anggap sudah mewakili suara dari seluruh perusahaan aplikasi pinjaman *online* yang telah terdaftar di OJK.

Adapun cara untuk memastikan bahwasanya perusahaan pinjaman *online* telah terdaftar di OJK terdapat 3 cara, yaitu: Website OJK, WhatsApp OJK, Email OJK. Penggunaan aplikasi pinjaman *online* oleh responden perlu untuk diketahui, apakah responden tahu aplikasi yang digunakannya yang telah berizin (legal) atau tidak (ilegal), yang hasilnya disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel. 2**  
**Pendapat Pengguna Aplikasi Pinjaman *Online* Terkait Pengetahuan Aplikasi Pinjaman *Online* Legal**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
1	Tahu	16	80%
2	Tidak Tahu	4	20%
Jumlah		20	100%

*Sumber: Data olahan penelitian 2022*

Dari beberapa aplikasi pinjaman *online* yang digunakan oleh responden, untuk mengetahui pengetahuan responden akan perlindungan saat menggunakan aplikasi pinjaman *online* legal tersebut, yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang merupakan pelaksanaan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Pendapat Pengguna Aplikasi Pinjaman *Online* Terkait Pengetahuan POJK Nomor 6 tentang Perlindungan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
1	Tahu	10	50%
2	Tidak Tahu	10	50%
Jumlah		20	100%

*Sumber: Data olahan penelitian tahun 2022*

Dengan melihat tanggapan diatas, hemat penulis hanya setengah pengguna aplikasi pinjaman *online* di Pekanbaru mengetahui bahwasanya meminjam dari aplikasi pinjaman *online* mendapat perlindungan hukum dari Otoritas Jasa Keuangan yang merupakan pelaksanaan dari Peraturan Otoritas

Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Sedangkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, disebutkan bahwasanya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan ini menerapkan prinsip edukasi yang memadai,<sup>19</sup> kemudian pelaku usaha wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan di sektor jasa keuangan bagi konsumen sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.<sup>20</sup>

Berdasarkan hal tersebut, pelaksanaan pasal ini pada konsumen aplikasi pinjaman *online* Kota Pekanbaru tidak diterapkan secara optimal. Akibatnya konsumen dan masyarakat hanya sedikit yang teredukasi.

Sementara itu, pengetahuan akan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, serta pelaksanaannya oleh perusahaan aplikasi pinjaman *online* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Pengetahuan Perusahaan Aplikasi Pinjaman *Online* akan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
1	Tahu	3	100%
2	Tidak Tahu	0	0%
Jumlah		3	100%

*Sumber: Data olahan penelitian tahun 2022*

Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Riau menegaskan bahwa “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini wajib dipedomani dan diimplementasikan oleh seluruh Industri Jasa Keuangan yang diawasi oleh OJK serta pada pelaksanaannya telah diterapkan dan dilakukan oleh industri jasa keuangan kepada nasabah atau masyarakat.”<sup>21</sup>

Pihak Otoritas Jasa Keuangan Riau juga menyampaikan bahwasanya Otoritas Jasa Keuangan Riau telah mengadakan edukasi pada masyarakat terkait aplikasi pinjaman *online*, aplikasi ilegal dan legal, dalam rangka melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat terhadap pelanggaran

<sup>19</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 2

<sup>20</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 9

<sup>21</sup> Muhammad Lutfi, Kepala OJK Provinsi Riau, *wawancara*, Pekanbaru, 11 Oktober 2022.

dan kejahatan di sektor keuangan seperti manipulasi dan berbagai bentuk penggelapan dalam kegiatan jasa keuangan.<sup>22</sup>

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, menegaskan bahwasanya perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:<sup>23</sup>

1. Edukasi yang memadai
2. Keterbukaan dan transparansi informasi
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab
4. Perlindungan aset, privasi, dan data konsumen
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien

Dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan Riau mengatakan bahwasanya *“Kami telah melakukan berbagai kerjasama, webinar, sosialisasi, program talkshow, media gathering, juga terlibat pada kuliah umum berbagai kampus. Hal ini dilakukan dengan harapan berbagai lapisan masyarakat tau bagaimana jalannya industri jasa keuangan dan apabila terdapat industri jasa keuangan yang melanggar aturan tersebut dalam penawaran produknya kepada nasabah, agar dapat dilaporkan melalui OJK.”*<sup>24</sup>

Adapun pendapat responden dalam hal menjadi konsumen pengguna aplikasi pinjaman *online* yang digunakan muncul permasalahan atau kendala yang dihadapi dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Pendapat Pengguna Aplikasi Pinjaman *Online* Terkait Masalah ataupun Kendala Saat Menjadi Konsumen Aplikasi Pinjaman *Online***

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
1	Pernah	20	100%
2	Tidak Pernah	0	0%
Jumlah		20	100%

*Sumber: Data olahan penelitian tahun 2022*

Otoritas Jasa Keuangan Riau menyatakan *“Jika konsumen dan masyarakat khususnya yang berada di wilayah Provinsi Riau, khususnya Kota Pekanbaru ingin secara langsung menyampaikan informasi ataupun*

<sup>22</sup> Muhammad Lutfi, Kepala OJK Provinsi Riau, *wawancara*, Pekanbaru, 11 Oktober 2022, pukul 10.00 WIB

<sup>23</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 2

<sup>24</sup> Muhammad Lutfi, Kepala OJK Provinsi Riau, *wawancara*, Pekanbaru, 11 Oktober 2022, pukul 10.00 WIB

melakukan pengaduan bisa ke kantor yang beralamat di JL. Arifin Ahmad, Kel Sidomulyo Timur, Kec Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Provinsi Riau, dengan nomor telepon (0761) 787 4564 dan (0761) 787 4565 atau bisa juga melewati Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK).”<sup>25</sup>

Konsumen dan masyarakat dapat menyampaikan informasi ataupun pengaduan kepada OJK pusat melalui sarana yang meliputi:<sup>26</sup>

1. Surat tertulis

Surat tertulis ini ditujukan pada anggota dewan komisioner Otoritas Jasa Keuangan bidang edukasi dan perlindungan konsumen, Menara Radius Prawiro, Lantai 2 Komplek Perkantoran Bank Indonesia, Jl. MH. Thamrin No. 2, Jakarta Pusat 10350

2. Telepon, 157 (jam operasional senin - jumat, jam 08.00 - 17.00 WIB, kecuali hari libur)

3. Email

Permintaan informasi dan pengaduan dapat disampaikan melalui email dengan alamat : *konsumen@ojk.go.id*

4. Form Pengaduan *Online*

Konsumen atau masyarakat dapat mengirimkan pengaduan melalui form elektronik yang tersedia pada alamat <https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Pengaduan>

Berdasarkan tanggapan diatas, maka untuk sistem pelaporan jika konsumen pinjaman *online* ada kendala atau ada informasi yang ingin disampaikan dapat menghubungi Otoritas Jasa Keuangan di pusat maupun Otoritas Jasa Keuangan Riau, dengan surat tertulis, telepon, email, ataupun form pengaduan secara *online*,

Hemat penulis sistem penyampaian informasi dan kendala Otoritas Jasa Keuangan dapat dilakukan dengan menghubungi Otoritas Jasa Keuangan Pusat dan Otoritas Jasa Keuangan Riau, lalu setengah pengguna aplikasi pinjaman *online* di Pekanbaru mengetahui bahwasanya meminjam dari aplikasi pinjaman *online* mendapat perlindungan hukum dari Otoritas Jasa Keuangan, yang merupakan pelaksanaan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, dan lebih dari setengah pengguna aplikasi pinjaman *online* di Pekanbaru mengetahui aplikasi pinjaman *online* yang dipakainya legal, serta seluruh perusahaan aplikasi pinjaman *online*

---

<sup>25</sup> Muhammad Lutfi, Kepala OJK Provinsi Riau, *wawancara*, Pekanbaru, 11 Oktober 2022, pukul 10.00 WIB

<sup>26</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “Selamat Datang di Layanan Konsumen OJK” artikel dari <https://konsumen.ojk.go.id/Users/Login?ReturnUrl=%2f>, diakses pada 5 Desember 2022, pukul 14.00 WIB

yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan telah mengetahui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

## **B. Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Online di Kota Pekanbaru**

Setelah melakukan penelitian, maka dapat terdapat 4 poin penting dan paling berpengaruh yang mana mempengaruhi pelaksanaan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yaitu sebagai berikut:

### **1. Literasi dan Pemahaman Masyarakat.**

Otoritas Jasa Keuangan Riau menyatakan: *“Masyarakat harus memahami dan membaca terkait hak dan kewajiban konsumen yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022, tidak dipungkiri bahwasanya hal pemahaman masyarakat masih rendah namun, Otoritas Jasa Keuangan Riau selalu berusaha untuk mengedukasi konsumen maupun masyarakat terkait hal ini”*.<sup>27</sup>

Muhammad Lutfi, Kepala OJK Provinsi Riau menambahkan *“Banyak konsumen jika melakukan pinjaman melalui aplikasi online tidak membaca perjanjian yang ada dalam aplikasi, biasanya konsumen akan langsung klik setuju untuk peminjaman, tingkat literasi masih rendah, oleh karena itu konsumen tidak tahu resiko yang ada dimasa mendatang.”*<sup>28</sup>

Senada dengan Otoritas Jasa Keuangan Riau, hal ini juga disampaikan oleh pihak PT. Artha Dana Teknologi,<sup>29</sup> dan PT. Investree Radhika Jaya<sup>30</sup> yang juga menyatakan bahwa masyarakat tidak memperhatikan syarat dan ketentuan saat menjalankan aplikasi, sehingga ketika ada permasalahan, sering sekali perusahaan yang disalahkan. Sebenarnya hal ini telah ada dalam perjanjian awal saat akan melakukan transaksi pinjaman.

Kemudian dalam pelaksanaan perjanjian pinjam-meminjam dengan konsumen, jika pihak konsumen tidak membaca ketentuan dan syarat

---

<sup>27</sup> Muhammad Lutfi, Kepala OJK Provinsi Riau, *wawancara*, Pekanbaru, 11 Oktober 2022, pukul 10.00 WIB

<sup>28</sup> Muhammad Lutfi, Kepala OJK Provinsi Riau, *wawancara*, Pekanbaru, 11 Oktober 2022, pukul 10.00 WIB

<sup>29</sup> Muhammad Ali, Perwakilan PT. Artha Dana Teknologi, *angket*, 1 November 2022, pukul 14.00 WIB

<sup>30</sup> Mayzena Zuidith, Perwakilan PT. Investree Radhika Jaya, *angket*, 3 November 2022, pukul 14.15 WIB

yang berlaku dalam penggunaan aplikasi dan pada saat berjalannya perjanjian pinjam-meminjam, maka banyak keluhan yang diberikan oleh konsumen. Sehingga rating aplikasi pada *google play* dan sejenisnya turun.

Sementara itu, pada prinsipnya dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dilarang melakukan penawaran produk melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon konsumen, jika disetujui maka Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) bisa melakukan penawaran produk melalui sarana komunikasi pribadi calon konsumen yang menggunakan suara dan/atau video serta hal ini wajib didokumentasikan.<sup>31</sup> Namun, tentunya hal ini tidak terlaksana dimasyarakat.

Dapat dilihat bahwasanya masyarakat banyak yang tidak membaca terlebih dahulu bagaimana ketentuan pengguna aplikasi. Secara agresif masyarakat langsung mendaftar dan meminjam dari aplikasi tersebut tanpa melihat secara rinci ketentuan dan seluruh informasi mengenai tagihannya.

Berdasarkan hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan secara tidak langsung, dikarenakan kelalaian pengguna aplikasi pinjaman online yang tidak melihat secara rinci bagaimana ketentuan penggunaan aplikasi pinjaman online ini.

## 2. Kerentanan Aplikasi

Sistem pinjaman pada aplikasi pinjaman *online* dilaksanakan dengan sistem "*peer to peer lending*", yaitu penyelenggaraan perjanjian pinjam-meminjam yang mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman melalui jaringan internet. Maka dari itu jika melalui jaringan internet tidak dapat dipastikan siapa yang mengakses aplikasi tersebut, perjanjian pinjam-meminjam ini biasanya disajikan dalam kontrak elektronik, tidak melalui fitur *video* secara langsung. Maka dari itu, bisa saja orang yang mengakses aplikasi tersebut, namun menggunakan data milik orang lain.

Dengan melihat hal ini, hemat penulis dapat dikatakan bahwa sistem *error* dari aplikasi pinjaman *online* atau jaringan internet yang buruk dapat mempengaruhi status pembayaran di aplikasi pinjaman *online*, walaupun konsumen telah bayar namun status pada aplikasinya tidak

---

<sup>31</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 25

berubah meski telah ditunggu beberapa lama. Kemudian aplikasi tidak benar-benar bisa secara cermat tahu siapa yang mengakses aplikasi pinjaman *online*, walaupun dalam persyaratan pengajuan pinjamannya harus dilampirkan beberapa informasi pribadi, namun masih banyak celah untuk orang lain menggunakan data pribadi yang bukan milik mereka.

Dengan demikian, kerentanan aplikasi dapat mempengaruhi pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, dikarenakan sistem dari aplikasi pinjaman *online* yang hanya meminta persyaratan berupa informasi pribadi, tidak didukung oleh fitur lainnya yang bertujuan untuk mengkonfirmasi bahwa orang yang mengakses aplikasi pinjaman *online* atau orang yang melakukan transaksi meminjam di aplikasi adalah orang yang sama. Kemudian, sistem *error* atau jaringan buruk dapat berdampak pada saat pembayaran angsuran pinjaman.

### 3. Pelaksanaan Perjanjian Pinjam-Meminjam

PT. Akseleran Keuangan Inklusif Indonesia dengan aplikasinya yang bernama Akseleran, menyatakan bahwa pihak perusahaan akan selalu berusaha untuk menjaga hak konsumen dan menjalankan kewajiban sebagai penyedia aplikasi, sebagai pelaksanaan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tersebut.<sup>32</sup> Senada dengan hal ini, PT. Artha Dana Teknologi dengan aplikasinya Indodana, menyatakan bahwa menerima Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 dengan sangat baik.<sup>33</sup> Demikian juga dengan PT. Investree Radhika Jaya dengan aplikasinya yang bernama Investree, menyatakan bahwa perusahaannya selalu memperhatikan kepentingan dan perlindungan konsumen, untuk itu telah terlaksana dengan baik.<sup>34</sup>

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan diatur perilaku dasar Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), yang diantaranya Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) memastikan adanya itikad baik calon konsumen, melalui tindakan menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon konsumen dan/atau dengan fakta

---

<sup>32</sup> Ramli Ahmad, Perwakilan PT. Akseleran Keuangan Inklusif Indonesia, *angket*, 1 November 2022.

<sup>33</sup> Muhammad Ali, Perwakilan PT. Artha Dana Teknologi, *angket*, 15 Oktober 2022.

<sup>34</sup> Mayzena Zuidith, Perwakilan PT. Investree Radhika Jaya, *angket*, 20 Oktober, 2022, pukul 14.15 WIB

yang sebenarnya,<sup>35</sup> Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen,<sup>36</sup> Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon konsumen.<sup>37</sup>

Pada saat proses berlangsungnya perjanjian pinjam-meminjam, pihak penyelenggara aplikasi mempunyai batasan dalam mengakses data yang diberikan oleh konsumen aplikasi. Adapun syarat pengajuan pinjaman *online* pada aplikasi indodana yaitu berisi informasi pribadi seperti nama, nomor identifikasi, informasi debitur, kartu keluarga, akta kelahiran, surat nikah, data penghasilan, lokasi pengguna, dan lainnya.<sup>38</sup> Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 tahun 2022, bahwa PUJK harus menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon konsumen dan/atau dengan fakta yang sebenarnya, kemudian bagaimana kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan dari calon konsumen. Memang dalam hal ini jika terdapat kesesuaian data, namun yang dikhawatirkan orang yang mengakses aplikasi berbeda dengan data yang di *upload* pada aplikasi, hal ini dikarenakan tidak adanya akses pada aplikasi *camera* konsumen demi melindungi privasi konsumen.

Dengan melihat hal ini, maka hemat penulis dikarenakan keterbatasan dalam akses informasi pada aplikasi yang diunduh oleh konsumen atau pengguna aplikasi pinjaman *online*, maka pihak perusahaan tidak bisa benar-benar mengkonfirmasi bahwa yang melakukan transaksi di aplikasi pinjaman *online* adalah orang yang sama dengan yang mengirimkan data yang berisikan informasi pribadi. Kemudian pada saat pelaksanaan pinjam meminjam ini, beberapa konsumen dirugikan karena merasa kurang jelasnya informasi diawal saat melakukan peminjaman mengenai persenan bunga yang harus dibayar, maka konsumen dalam hal ini merasa dirugikan.

Dengan demikian, pada saat pelaksanaan perjanjian pinjam-meminjam aplikasi dapat mempengaruhi pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Yang mana dalam POJK ada yang

---

<sup>35</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 5 Ayat (2) huruf (a)

<sup>36</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 6

<sup>37</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 23

<sup>38</sup> Indodana, "Syarat dan Ketentuan" artikel dari <https://www.indodana.id/syarat-dan-ketentuan>, diakses pada 8 Desember 2022, pukul 18.00 WIB

tidak dapat pihak perusahaan penyedia aplikasi pinjaman *online* melaksanakan dengan baik, seperti memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon konsumen, kemudian mengkonfirmasi pengakses aplikasi sama dengan data informasi pribadi yang dikirim, serta konsumen yang merasa dirugikan karena harus membayar lebih pada saat mengangsur hutangnya dikarenakan pihak aplikasi tidak memuat informasi yang cukup jelas terkait persenan bunga yang harus dibayar.

#### 4. Sistem Penyampaian Informasi dan Pengaduan

Mengenai pelaksanaan penyampaian informasi dan pengaduan oleh konsumen dan masyarakat kota Pekanbaru ke Otoritas Jasa Keuangan Pusat maupun Otoritas Jasa Keuangan Riau, dapat dilihat jawaban responden pada tabel berikut:

**Tabel 6**  
**Pendapat Pengguna Aplikasi Pinjaman *Online* Terkait Penyampaian Informasi dan Pengaduan Ke OJK**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
1	Pernah	5	25%
2	Tidak Pernah	15	75%
Jumlah		20	100%

*Sumber: Data olahan penelitian tahun 2022*

Dengan melihat jawaban responden, maka hemat penulis bahwasanya lebih dari setengah pengguna aplikasi pinjol di wilayah Kota Pekanbaru jika ada kendala ataupun jika ingin menyampaikan informasi dan aduan tidak melapor ke Otoritas Jasa Keuangan Riau di JL. Arifin Ahmad ataupun Otoritas Jasa Keuangan Pusat.

Dengan demikian, sistem penyampaian informasi dan pengaduan dapat mempengaruhi pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, hal ini dikarenakan pengguna aplikasi pinjaman *online* yang merasa sisemnya cukup rumit, dan menghabiskan waktu maka pengguna enggan untuk melaporkan jika ia mempunyai kendala dan atau informasi yang sebenarnya harus disampaikan pada Otoritas Jasa Keuangan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari data-data mengenai pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan *Online* di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwasanya:

1. Pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan *Online* di Kota Pekanbaru belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dikarenakan pihak konsumen aplikasi pinjaman *online* masih banyak yang tidak mengetahui bahwasanya meminjam dari aplikasi pinjaman *online* mendapat perlindungan hukum dari Otoritas Jasa Keuangan yang merupakan pelaksanaan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022, kemudian pengguna aplikasi pinjaman *online* tidak pro-aktif dalam memberikan informasi dan/atau aduan ke Otoritas Jasa Keuangan.
2. Literasi, pemahaman masyarakat, kerentanan aplikasi, proses pelaksanaan perjanjian pinjam-meminjam, serta sistem penyampaian informasi dan pengaduan menjadi poin penting yang menghambat pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022.

## **SARAN**

Adapun menurut penulis 3 masukan yang harus diperhatikan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dan konsumen aplikasi pinjaman *online*, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kegiatan sosialisasi berkelanjutan, ataupun kegiatan lain yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman konsumen aplikasi pinjaman *online* Kota Pekanbaru dengan harapan konsumen dan/atau masyarakat mengetahui dan memahami bagaimana resiko, hak dan kewajiban ataupun perlindungan yang didapatkan.
2. Jika ingin melakukan pinjaman *online*, maka pihak calon konsumen harus membaca syarat dan ketentuan, ataupun perjanjian yang tertulis dalam kontrak elektronik yang ada didalam aplikasi. Serta masyarakat harus lebih waspada lagi terkait informasi pribadi agar tidak disalahgunakan oleh orang lain.

## **REFERENSI**

A. Suwandono, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen", dalam *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 21., No.1., (2016), h.6

Amirudin dan Zainal Asakin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 82.

- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), h. 15
- Hartono, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Nusa Media, 2011), h. 62
- Hasil Survei Internet APJII 219-2020-Q2, Diakses dari <https://apjii.or.id/content/read/39/521/Laporan-Survei-Internet-APJII-2019-2020-Q2>, pada 30 Mei 2022 pukul 19.01 WIB.
- Hendro Nugroho, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi Pinjaman *Online*", dalam *JUSTITIA* Volume 7., No. 2, (2020), h. 329
- Humas OJK/UN, "OJK Terbitkan Aturan Baru Perlindungan Konsumen", artikel dari <https://setkab.go.id/ojk-terbitkan-aturan-baru-perlindungan-konsumen/>. Diakses pada 24 November 2022, pukul 20.00 WIB
- Ibu "F", konsumen aplikasi pinjaman *online*, *angket*, 15 Oktober 2022, pukul 13.15 WIB
- Indodana, "Syarat dan Ketentuan" artikel dari <https://www.indodana.id/syarat-dan-ketentuan>, diakses pada 8 Desember 2022, pukul 18.00 WIB
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 28
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 29
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 30 Ayat (1)
- Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1754
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan,, Pasal 1 Ayat (1)
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 4
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 5
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 6 huruf c
- Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, dkk, *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*, (Yayasan Kita Menulis, 2020), h. 1

- Otoritas Jasa Keuangan, "Selamat Datang di Layanan Konsumen OJK" artikel dari <https://konsumen.ojk.go.id/Users/Login?ReturnUrl=%2f>, diakses pada 5 Desember 2022, pukul 14.00 WIB
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 25
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Pasal 7
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 2
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 4
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 5
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 11
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 52 Ayat (3)
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 2
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 9
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SektorJasa Keuangan, Pasal 2
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 5 Ayat (2) huruf (a)

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 6
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 23
- Salim HS dan Erlies Septiana, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 20
- Siti Sundari, *Laporan Kompendium Hukum Bidang Perbankan*, (Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI, 2011), h.4
- Suarni, GAP, LA. Trupalupi dkk, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada LPD (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Pakraman Manggissari" dalam *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Volume 4., No. 1. (2014), h. 1
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 249
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 172.
- Susi Susanti, "Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Aplikasi Pinjaman Online", dalam *JOM FISIP* Volume 7., Edisi 1, Juni. (2020), h. 1
- Taufan Achmad.F dan Wahyu Ario.P , "Analisis Permintaan Kredit pada Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Medan Johor", dalam *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Volume 1., No.2. (2013), h. 30
- Zainudin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2015), h. 21