

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada zaman dahulu, Manusia menggunakan sistem barter guna mencukupi kebutuhannya, di mana dalam mekanismenya manusia menukarkan benda untuk mendapatkan benda atau kebutuhan yang diperlukan. Namun, dengan berjalannya waktu serta perkembangan modernitas sistem manusia menemukan alat tukar yang dinamakan uang, Dengan menggunakan uang itulah sekarang ini manusia mendapatkan benda atau barang yang diinginkan.<sup>1</sup>

Teknologi dimasa kini membawa pengaruh besar bagi kehidupan manusia terutama teknologi informasi yang berkembang sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi ini menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan dalam menjalankan berbagai aktivitas. Saat ini di Indonesia Financial Technology atau Fintech berjenis peer-to-peer lending sedang naik daun, khususnya pinjaman online karena terbukti banyak peminatnya.

Manusia sebagai makhluk sosial dan ekonomi menegaskan bahwa pada hakikatnya tidak dapat menjalani kehidupan bersosial sendiri termasuk dalam perannya mendorong perputaran roda ekonomi dengan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Seperti halnya dalam kegiatan berniaga, seorang pelaku usaha pun tidak terlepas dari kegiatan perbankan yang ruang lingkungannya mencakup

---

<sup>1</sup> Wisnu Suganda, Analisis Yuridis Hak Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku (Studi Tentang Perjanjian Baku Di Perusahaan-Perusahaan Pembiayaan Konsumen Di Kota Yogyakarta), Skripsi, Fakultas Hukum UII, Yogyakarta, 2015.hlm.1

utang-piutang, apalagi pelaku usaha kecil yang tidak semua bisa mendapatkan akses jasa perbankan karena terhalang beberapa kendala seperti syarat yang ketat, serta proses yang lama dan berbelit. Disamping itu, belum tentu pelaku usaha tersebut memenuhi agunan yang disyaratkan, dokumen yang lengkap, penghasilan yang cukup, dan memiliki kredit untuk memperoleh pinjaman. Kondisi tersebut serta didorong oleh besarnya permintaan pasar, membuka lebar peluang usaha penyedia jasa pembiayaan bukan bank dengan fasilitas yang lebih aksesibel, praktis dan tidak berbelit sebagai alternatif lain dari lembaga perbankan.<sup>2</sup>

Kehadiran Fintech di Indonesia merupakan imbas dari kemajuan teknologi, tingginya permintaan pasar dan sifat konsumtif gadget masyarakat Indonesia. Berdasarkan survey Statista, Indonesia merupakan negara dengan pasar smartphone terbesar keempat di seluruh dunia setelah Cina, India dan Amerika Serikat. Hal ini memicu permintaan (demand) masyarakat atas jasa di bidang pembiayaan yang memberikan tawaran pinjaman dengan syarat dan ketentuan yang lebih mudah dan fleksibel dibandingkan dengan bank serta dapat dijadikan alternatif sumber pembiayaan para pelaku usaha mikro, kecil dan bahkan menengah.

Salah satu aplikasi seluler perusahaan Fintech yang menawarkan jasa pinjaman atau kredit bagi penggunaanya adalah KreditPintar, aplikasi tersebut merupakan produk yang ditawarkan oleh PT. Kredit Pintar Indonesia dengan

---

<sup>2</sup> Rachman, Devan Liffathu. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Peminjaman Online," 2020, 1–123.

mengusung merek dagang yang sama. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan teknologi finansial yang melaksanakan kegiatan usaha Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) melalui platform dalam bentuk aplikasi atau portal web yang dapat diakses melalui media elektronik. PT. Kredit Pintar Indonesia melalui aplikasi KreditPintar menawarkan jasa pinjaman tunai dan mengklaim penggunaannya hanya perlu mengunduh aplikasi untuk kemudian melengkapi data pribadi, pengguna tidak perlu memberikan jaminan ataupun menandatangani kontrak fisik karena hanya dengan melampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pengguna sudah bisa mengajukan pinjaman yang kemudian dapat cair dalam hitungan menit.<sup>3</sup>

Permasalahan yang kerap muncul pada pelaksanaan Pinjam Meminjam Kredit melalui aplikasi Kredit Pintar di Semarang adalah cara penagihan utang kredit online pihak pemberi jasa atau perusahaan Fintech terhadap nasabahnya yang dianggap mengganggu karena dilakukan dengan cara mengancam, mengintimidasi, hingga mengakses data nasabah untuk kemudian melakukan penagihan kepada pihak ketiga yang tidak ada hubungannya sama sekali dengan pinjaman atau hutang yang dimiliki nasabah tersebut.

Dalam data yang didapat dengan wawancara dengan salah satu nasabah KreditPintar bernama Fatak, iapun berkeluh kesah lantaran pihak KreditPintar mengakses data kontak pribadinya dan menghubungi pihak ketiga dalam kontak tersebut dengan nada mengancam dan tidak mengenakan agar

---

<sup>3</sup> Arvante, Jeremy Zefanya Yaka. "Dampak Permasalahan Pinjaman Online Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online." *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal* 2, no. 1 (2022): 73–87. <https://doi.org/10.15294/ipmhi.v2i1.53736>.

nasabah yang bersangkutan dalam hal ini Saudara Fatak, untuk segera melunasi hutangnya.<sup>4</sup>

Selain itu, permasalahan lain yang cukup meresahkan adalah maraknya jasa pinjaman atau kredit online ilegal tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maupun asosiasi Fintech dengan menawarkan jasanya melalui SMS spam. Meskipun sistem yang digunakan dan jasa yang ditawarkan hampir sama dengan Fintech resmi, penyedia jasa pinjaman online ilegal dapat mematok bunga hingga 40% dari jumlah pinjaman dengan suku bunga dan denda keterlambatan mencapai 1% hingga 4% per harinya. Tidak hanya itu, jangka waktu pelunasan yang diberikan tergolong singkat dan berbeda dari yang telah disepakati sebelumnya antar pihak, serta tata cara penagihan yang bertentangan dengan norma kemanusiaan.<sup>5</sup>

Oleh karena itu pemerintah mulai mengimbangi iklim transaksi keuangan yang berkembang kian pesat dengan memberikan kepastian hukum jalannya inovasi finansial baik positif maupun negatif, dengan menghadirkan regulasi dan pengawasan yang jelas, khususnya bagi perusahaan pembiayaan modern seperti Fintech agar tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan Undang-Undang. Dalam hal ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertindak sebagai pengawas lembaga keuangan baik perbankan maupun lembaga keuangan bukan bank yang berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang (UU) Nomor 21 Tahun 2011 berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan nasabah PT.Kredit Pintar Fatak pada 17 Juli 2022

<sup>5</sup> *Ibid.*

pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Lebih jelasnya, di dalam Pasal 6 menyatakan bahwa OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap; (a) kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, (b) kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal, dan (c) kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.<sup>6</sup>

Mengacu pada penjelasan Pasal 6 UU Nomor 21 Tahun 2011 tersebut di atas, OJK merupakan lembaga yang mengatur dan mengawasi kinerja industri keuangan perbankan yang mampu menghimpun dana secara langsung dari masyarakat atau yang disebut dengan depository financial institutions serta lembaga penyedia jasa keuangan bukan bank yang tidak diperkenankan menghimpun dana secara langsung dari masyarakat yaitu non depository financial institutions (Siamat 2005) yang berarti perusahaan Fintech sebagai non depository financial institution termasuk ke dalam ranah pengawasan OJK. Dalam hal ini, OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 (POJK No. 77/2016) Tentang LPMUBTI yang secara khusus mengatur kegiatan transaksi keuangan berbasis teknologi dan informasi dalam industri Fintech termasuk salah satunya transaksi Pinjol atau pinjaman online.

Berdasarkan POJK No. 77/2016 tepatnya Pasal 26, ada beberapa poin yang wajib dipatuhi penyelenggara atau penyedia jasa keuangan; termasuk

---

<sup>6</sup> Dwiyanti, Kadek Anggik, I Nyoman Putu Bidartha, and Desak Gede Dwi Arini. "Penggunaan Layanan Aplikasi Pinjaman Kredit Online Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian" 3, no. 2 (2022): 276–81.

salah satu diantaranya adalah tentang pentingnya menjaga kerahasiaan data. Meskipun demikian, masih banyak pengguna jasa kredit online tidak nyaman dengan adanya pihak ketiga yang diakui sebagai debt collector atau penagih oleh penyedia jasa dalam hal ini KreditPintar, dikarenakan mereka tidak tahumenuh tentang afiliasi penagih dengan penyedia jasa yang menghubungi kontak darurat mereka sehingga dirasa pihak penyedia jasa tidak mampu menjaga kerahasiaan data nasabah dengan baik. Hal ini adalah salah satu contoh yang muncul dikarenakan pada dasarnya POJK No. 77/2016 tidak mengatur secara khusus terkait prosedur atau tata cara pelaksanaan penagihan (collection), selain secara umum dijelaskan bahwasannya dalam praktiknya kedua belah pihak harus mematuhi ketentuan Undang-Undang.

Pengawasan terhadap industri Fintech memang harus mendapat perhatian khusus terutama terkait dengan produk dan perlindungan hukum nasabah karena layanan kredit online yang ditawarkan kerap rentan dengan kealpaan. Tentunya hal tersebut menjadi pertimbangan yang cukup kuat akan pentingnya edukasi dan pengawasan dari sebuah lembaga khusus yang independen yakni OJK. Selain mengedepankan keamanan dan kenyamanan publik sebagai nasabah, transparansi dan layanan keuangan yang akuntabel menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepercayaan publik guna melindungi kepentingan umum di satu sisi namun tetap memperhatikan ruang pembangunan bagi industri keuangan dan teknologi di sisi lain.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen membuka kemungkinan dibentuknya undang-undang baru yang memuat ketentuan

perlindungan konsumen. Menurut Janus Sidabalok “bahwa jika dilihat dari isinya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memuat garis-garis besar perlindungan kepada konsumen yang memungkinkan lagi untuk diatur di dalam perundang-undangan tersendiri”.

Berdasarkan hal tersebut, OJK menerbitkan beberapa ketentuan terkait perlindungan konsumen jasa keuangan khususnya untuk Penerima Pinjam Online. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Dalam POJK tersebut mengatur tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau bisa disebut dengan pinjam meminjam uang secara peer to peer yang artinya kegiatan pinjam meminjam antar perseorangan. Layanan ini merupakan suatu terobosan dimana banyak masyarakat Indonesia yang belum tersentuh layanan perbankan akan tetapi sudah melek akan teknologi. Layanan Fintech berbasis P2P Lending menjadi salah satu solusi terbatasnya akses layanan keuangan di tanah air dan mewujudkan inklusi keuangan melalui sinerginya dengan institusi-institusi keuangan dan perusahaan-perusahaan teknologi lainnya.<sup>7</sup>

Fintech berbasis Peer to Peer Lending merupakan sebuah Penyelenggara sistem elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

---

<sup>7</sup> SLEMAN, JBPDIK, and W HABIBI. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian.” *Digilib.Uin-Suka.Ac.Id* 7, no. 2 (2021): 591–608. [http://digilib.uin-suka.ac.id/26765/2/10340154\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/26765/2/10340154_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf).

- a. mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b. mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d. membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab;
- e. memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan Penyelenggara teknologi informasi.

Maka berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM PINJAM MEMIMJAM UANG SECARA ONLINE PADA APLIKASI KREDIT PINTAR PADA MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas , penulis mengambil 2 ( dua ) permasalahan dan kemudian akan di bahas dalam karya ini, berikut permasalahan yang akan dibahas :

1. Bagaimanakah Pengaturan dan Perlindungan Nasabah Pinjaman Online Melalui Apilkasi Kredit Pintar pada Masyarakat di Kota Semarang ?

2. Adakah Kerugian akibat Aplikasi Kredit Pintar pada masyarakat Kota Semarang ?
3. Bagaimana Tanggung Jawab Aplikasi Kredit Pintar atas Kerugian yang dialami oleh Nasabah ?

### **C. Tujuan Penelitian**

- a) Untuk mengetahui Pengaturan dan Perlindungan Nasabah Pinjaman Online Melalui Aplikasi Kredit Pintar pada Masyarakat di Kota Semarang
- b) Untuk mengetahui Kerugian akibat Aplikasi Kredit Pintar pada masyarakat Kota Semarang
- c) Untuk mengetahui Tanggung Jawab Aplikasi Kredit Pintar atas Kerugian yang dialami oleh Nasabah

### **D. Kegunaan Penelitian**

Pada Penulisan Ilmiah ini , diharapkan penulis memberikan kegunaan penelitian dari segi teoritis maupun praktis sebagai berikut :

#### 1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini memberikan wawasan dan pengetahuan terhadap hal – hal yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Nasabah yang Melakukan Pinjaman Online Pada Aplikasi Kredit Pintar.

#### 2. Secara Praktis

Bagi Penulis , Diharapkan dapat menjadi sebuah sarana yang bermanfaat dalam mengimpelentasikan pengetahuannya dalam bidang Perlindungan Terhadap Nasabah

### **E. Kerangka Penulisan**

Perkembangan Teknologi pada bidang Finansial Fintech berjenis peer-to-peer lending (pinjaman online )



Salah satu Finansial Fintech *peer to peer lending* di Indonesia adalah KreditPintar.



Banyak masyarakat dari berbagai kalangan yang belum bekerja hingga sudah bekerja menggunakan jasa pinjaman online karena syaratnya mudah hanya KTP



Banyak pinjaman online menagih dengan tata cara yang bertentangan dengan POJK No. 77/2016 tepatnya Pasal 26, seperti menyebarkan privasi, ancaman.



Kesalahan dari aplikasi kredit pintar sehingga merugikan masyarakat karena dalam penagihannya banyak melakukan pengancaman privasi, ancaman



Bagaimana perlindungan Hukum Nasabah ?

Bagaimana tanggung jawab PT. Kredit Pintar

## **F. Sistematika Penulisan**

Agar tulisan ini dapat digambarkan secara terarah dan sistematis, maka penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Kerangka Pemikiran, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan mengenai teori – teori yang berkaitan PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM PINJAM MEMIMJAM UANG SECARA ONLINE PADA APLIKASI KREDIT PINTAR PADA MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG yang meliputi Tinjauan Perlindungan Hukum, Tinjauan Penegakan Hukum, Tinjauan Pelaku Usaha dan Perlindungan Nasabah

### **BAB III METODE PENELITIAN**

BAB ini berisi tentang metode – metode yang digunakan penulis untuk menjawab permasalahan yang meliputi Metode Pendekatan, Spesifikasi Penelitian, Objek dan Subjek Penelitian, Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Penyajian Data, dan Metode Analitis Data

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab berisi tentang isi dari perumusan masalah yang terdiri dari Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Pinjam Memimjam Uang Secara Online Pada

Aplikasi Kredit Pintar Pada Masyarakat Di Kota Semarang dan Tanggung

Jawab Aplikasi Kredit Pintar atas Kerugian yang dialami oleh Nasabah

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang penutup dari skripsi ini yang meliputi Kesimpulan dan Saran.

